

DARIELI DA SILVA GRYZAK LUBCZYK

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ESTRATÉGIA COMPETITIVA NA
HOTELARIA: UM ESTUDO DE CASO DA
ROTEIROS DE CHARME**

IRATI

2013

DARIELI DA SILVA GRYZAK LUBCZYK

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ESTRATÉGIA COMPETITIVA NA
HOTELARIA: UM ESTUDO DE CASO DA
ROTEIROS DE CHARME**

Monografia entregue como requisito parcial para obtenção de nota na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, no Curso de Turismo da Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO, *Campus* de Irati.

Orientadora: Prof^a Ms. Vanessa de Oliveira Menezes.

IRATI

2013

Dedico este trabalho ao meu marido Jean, e à minha filha Aryanne, pelo apoio e compreensão nas horas em que estive ausente envolvida nesta pesquisa.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, por ter me concedido forças para continuar mesmo nas situações mais difíceis e iluminando meu caminho durante toda jornada acadêmica.

Agradeço aos meus pais, Alfredo e Ingrid por sempre estarem comigo, me dando força e me incentivando.

Agradeço meu irmão Derik pela ajuda e apoio com a tradução dos livros e artigos em inglês.

Agradeço de forma especial e amorosa o meu marido Jean, pela paciência para comigo e pela ajuda durante toda a elaboração desta pesquisa, sempre me dando força, coragem, e incentivo nas horas de duvida e nervosismo.

Agradeço aos meus amigos e parceiros de faculdade, Jonas, Edgar, Lucas e Diego, por contribuírem significativamente na minha formação acadêmica e por compartilharem comigo muitas risadas e pela ajuda e apoio nos momentos difíceis.

Agradeço os meus amigos Odimilson e Emerline, por diversas vezes me cederem sua casa nos finais de semana para que eu pudesse conseguir dar continuidade neste trabalho.

Agradeço a minha sogra Maria Helena e a minha cunhada Jéssica por sempre estarem dispostas a ajudar.

Agradeço o José Carlos e a Milene, pelo apoio e ajuda na pesquisa a campo.

Agradeço a Professora Vanessa, pela paciência, dedicação e apoio durante a realização desta pesquisa.

Agradeço os professores componentes da banca, Diogo e Maurício, por me ajudarem a tornar esse trabalho mais enriquecido.

Agradeço a todos os professores do Departamento de Turismo por contribuírem para minha formação acadêmica.

Agradeço a Diretora de Marketing da Associação de Hotéis Roteiros de Charme e ao Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos pela gentileza e disponibilidade em responder os questionários e pelos materiais disponibilizados, que foram fundamentais para a realização deste trabalho.

“Cada dia a natureza produz o suficiente para nossa carência. Se cada um tomasse o que lhe fosse necessário, não haveria pobreza no mundo e ninguém morreria de fome.”

Mahatma Gandhi

RESUMO

Os meios de hospedagem têm adotado ações ambientalmente sustentáveis como o objetivo de diminuir o consumo exacerbado dos recursos necessários para o bom funcionamento desses empreendimentos. Entretanto, alguns estabelecimentos utilizam essas ações como uma estratégia competitiva para se diferenciar em um mercado cada dia mais acirrado. Neste contexto, o presente estudo teve como objetivo geral analisar se as ações ambientalmente sustentáveis desenvolvidas pela Roteiros de Charme são uma estratégia competitiva para esta Associação. Já os objetivos específicos foram: definir com base nas teorias sobre o tema, o que são as ações sustentáveis ambientais na hotelaria; levantar quais são as ações sustentáveis ambientais instituídas na organização; e relacionar as ações sustentáveis ambientais desenvolvidas pela Associação com suas estratégias competitivas. Para responder aos objetivos propostos neste estudo, realizaram-se levantamentos bibliográfico, documental e pesquisa de campo. Esta última foi concretizada por meio da observação não participativa realizada em um dos hotéis associados - Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos localizado no estado do Rio de Janeiro - e o questionário aplicado à Diretora de Marketing da Associação de Hotéis Roteiros de Charme e com o Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, os quais foram tratados e analisados por meio de uma análise qualitativa. O marco teórico deste trabalho abordou temas relacionados à sustentabilidade, sustentabilidade ambiental na hotelaria, estratégias competitivas, e estratégias competitivas com foco ambiental. Após análise dos dados foi possível verificar que, mesmo que a Roteiros de Charme não considere as iniciativas ambientalmente sustentáveis como uma estratégia competitiva, elas são sim uma estratégia para a Associação, visto que é um diferencial competitivo para eles, pois são estas ações que a destacam perante o mercado.

Palavras chave: sustentabilidade ambiental, estratégia competitiva, Roteiros de Charme, hotelaria.

ABSTRACT

The Hotels have adopted environmental sustainable actions aiming the reduction of the exacerbate consumption of the required resources for the proper functioning of those enterprises. However, some establishments use these actions as a competitive strategy to differentiate themselves in an increasingly strained market. In this context, the present study aimed to examine whether the environmentally sustainable actions undertaken by Roteiros de Charme is a competitive strategy for this Association. The specific objectives were as follow: To set up based on theories on the subject, what the environmental sustainable actions are in the hospitality industry; to survey what sustainable environmental actions are instituted in the organization; and relate the environmental actions undertaken by the Association with their competitive strategies. In order to meet the proposed objectives in this study, the author carried out bibliographical and documentary surveys as well as field research. The latter one was achieved through a non-participatory observation held in one of the partner hotels - Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos located in Rio de Janeiro State - and the questionnaire was applied to the Marketing Director of the Associação de Hotéis Roteiros de Charme and to the General Manager of Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, which were processed and analyzed through a qualitative analysis. The theoretical framework of this study addressed issues related to sustainability, environmental sustainability in the hotel industry, competitive strategies, and competitive strategies with environmental focus. After the data analysis it was found out that, even if Roteiros de Charme does not consider the environmentally sustainable initiatives as a competitive strategy, they are indeed a competitive advantage for them because these are actions that bring a competitive advantage to the Association and thus end up highlighting it the market.

Keywords: environmental sustainable, competitive strategy, Roteiros de Charme, hotels.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1: Os quatro Ps da sustentabilidade	21
FIGURA 2: Equilíbrio da sustentabilidade	22
FIGURA 3: Dimensões da Sustentabilidade	24
QUADRO 1: Princípios fundamentais da gestão ambiental	29
FIGURA 4: Indicadores para a sustentabilidade empresarial	30
FIGURA 5: Cinco forças competitivas de Porter	42
FIGURA 6: Diferenças entre as três abordagens estratégicas genéricas de Porter ..	43
FIGURA 7: Placa de Classificação	58
FIGURA 8: Placa informativa da UH	59
FIGURA 9: Torneiras	60
FIGURA 10: Clarabóia.....	61
FIGURA 11: Janelas	61
FIGURA 12: Painel solar de polietileno	62
FIGURA 13: Painel solar	62
FIGURA 14: Reservatório de água.....	62
FIGURA 15: Sensores de movimento	63
FIGURA 16: Sauna.....	64
FIGURA 17: Edição 2013 do guia passaporte.....	66
FIGURA 18: Guia Fauna e Flora e Espaço Horto-Bio	66

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Classificação dos meios de hospedagem	51
TABELA 2: Associado da região norte.....	52
TABELA 3: Associados da região nordeste	52
TABELA 4: Associados da região sudeste.....	53
TABELA 5: Associados da região centro oeste	54
TABELA 6: Associados da região sul.....	54

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1 METODOLOGIA	15
2 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E HOTELARIA	19
2.1 SUSTENTABILIDADE	19
2.2 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	25
2.3 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA HOTELARIA.....	32
3 ESTRATÉGIAS COMPETITIVAS E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	39
3.1 EXTRATÉGIAS COMPETITIVAS	39
3.2 ESTRATÉGIAS COMPETITIVAS E A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL: HIPÓTESE DE PORTER	44
4 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	50
4.1 ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME.....	50
4.1.1 Empreendimentos Associados	51
4.2 CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA AMBIENTAL	55
5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	57
5.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPATIVA	57
5.1.1 Conservação da água	58
5.1.2 Conservação de energia	60
5.1.3 Gestão de resíduos sólidos	64
5.1.4 Envolvimento do público alvo com as práticas de sustentabilidade ambiental .	65
5.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS.....	67
CONSIDERAÇÕES FINAIS	73
REFERÊNCIAS	78
APÊNDICES	83
APÊNDICE A: ROTEIRO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AO RESPONSÁVEL PELO SETOR DE MARKETING DA ROTEIROS DE CHARME	84
APÊNDICE B: ROTEIRO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AO GERENTE GERAL DO HOTEL E FAZENDA ROSA DOS VENTOS	86
APÊNDICE C: ROTEIRO DA OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPATIVA NO HOTEL E FAZENDA ROSA DOS VENTOS.....	88
ANEXOS	89

ANEXO I: CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA AMBIENTAL INSTITUÍDO PELA ROTEIROS DE CHARME	90
ANEXO II: MANUAL DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DO HOTEL E FAZENDA ROSA DOS VENTOS.....	97
ANEXO III: GUIA FAUNA E FLORA HOTEL E FAZENDA ROSA DOS VENTOS....	109

INTRODUÇÃO

Com o processo de industrialização, do desenvolvimento das cidades e com o avanço das tecnologias, os recursos naturais foram cada vez mais explorados e a ideia de que eles estariam sempre disponíveis passou a ser uma realidade utópica. O consumo desenfreado desses recursos tem trazido diversos efeitos negativos ao planeta, e por essa razão, diferentes práticas e projetos para a valorização do uso sustentável desses recursos têm sido criados, incentivados e aplicados.

A sustentabilidade, segundo Boff (2012, p.107), é “toda a ação destinada a manter as condições enérgicas, informacionais, físico-químicas que sustentam todos os seres, [...] visando sua continuidade e ainda atender as necessidades da geração presente e das futuras [...]”. Portanto, é possível verificar que a sustentabilidade pode estar relacionada a aspectos ambientais, sociais, econômicos, entre outros.

A sustentabilidade ambiental é uma temática que está em voga na sociedade atual devido aos problemas ambientais como as mudanças climáticas, o aquecimento global, os desastres naturais, a chuva ácida, a inversão térmica, a poluição, a perda da biodiversidade, a diminuição da camada de ozônio, os dejetos industriais, etc. Estes problemas interferem as atividades de todos, desde os mais simples cidadãos até das grandes organizações.

O setor hoteleiro também está inserido neste novo contexto, pois os meios de hospedagem utilizam em demasia os recursos naturais, causando diversos impactos ao meio ambiente. Isto pode ocorrer tanto por meio do alto consumo desses recursos, sejam eles a energia, água, alimentos, produtos de limpeza, como também por meio do elevado grau de desperdício, gerando muitos resíduos. Sendo assim, fica clara a importância de se pensar em ações ambientalmente sustentáveis visando diminuir o uso desses recursos e minimizar os resíduos gerados por este setor.

Alguns empreendimentos têm usado estas ações como uma estratégia competitiva a fim de diferenciar sua organização das demais, e acabam modificando sua estrutura e gestão empresarial, visando adaptar seu produto em função das necessidades dos clientes em potencial, os consumidores verdes. Os meios de hospedagem que se preocupam com a questão ambiental acabam diminuindo

custos, aumentando a rentabilidade da organização e ao mesmo tempo, obtendo vantagens competitivas perante as concorrentes.

É a partir desse direcionamento que essa pesquisa será construída, pois mesmo a sustentabilidade sendo um tema em voga, ainda há poucas pesquisas científicas no Brasil que explorem a sustentabilidade ambiental na hotelaria como uma estratégia competitiva para a organização.

Partindo dessas premissas têm-se a seguinte problemática: As ações voltadas à sustentabilidade ambiental utilizadas pela Roteiros de Charme, podem ser avaliadas como uma estratégia competitiva para a Associação?

Logo, tem como objetivo geral: Analisar se as ações ambientalmente sustentáveis desenvolvidas pela Roteiros de Charme são uma estratégia competitiva para esta Associação. Já os objetivos específicos são: definir com base nas teorias sobre o tema, o que são as ações ambientalmente sustentáveis na hotelaria; levantar quais são as ações ambientalmente sustentáveis instituídas na organização; e relacionar as ações sustentáveis ambientais desenvolvidas pela Associação com estratégias competitivas.

A pesquisa constitui em um estudo de caso, cujo objeto de estudo é a Associação Roteiros de Charme. Fundada em 1992, a organização possui um escritório central na cidade do Rio de Janeiro e reúne 59 empreendimentos hoteleiros, entre eles: hotéis, pousadas e refúgios ecológicos localizados em diversas regiões do país. É uma entidade privada, sem fins lucrativos, que possui diferentes práticas sustentáveis institucionalizadas por meio de um Código de Ética e Conduta Ambiental que deve ser seguido por todos os seus associados (ROTEIROS DE CHARME, 2013). A Associação reúne diversos meios de hospedagens onde sua localização, instalações e serviços oferecidos devem satisfazer todos os seus clientes. Além do charme, que deve estar presentes em todos os empreendimentos, outros aspectos estruturais e de serviços são relevantes como associar o lazer à conscientização ambiental (CARVALHO, 2006).

A Roteiros de Charme foi escolhida por possuir como um de seus diferenciais a atenção dada às iniciativas relacionadas à sustentabilidade ambiental, ações estas praticadas por todos os membros. Vale ressaltar que sendo um trabalho empírico, este pode ajudar a Associação a conhecer melhor o seu funcionamento, podendo ser usado como base para futuros investimentos, planos ou melhorias na promoção e divulgação da organização.

Este trabalho também é importante para o meio acadêmico, pois mesmo sendo uma temática atual, as ações sustentáveis com enfoque ambiental, são poucos os autores que pesquisam sobre esse tema voltado à hotelaria. Em nível mundial, é possível citar os trabalhos de Kirk (1996) e Sloan, Legrand e Chen (2013). Já em nível nacional, pode-se destacar Gonçalves (2004), Viera (2004) e Dias (2011). Mas vale lembrar que Sloan, Legrand e Chen (2013) são um dos únicos autores que relacionam a sustentabilidade ambiental na hotelaria com estratégia competitiva organizacional, portanto a conclusão desta pesquisa será de grande valia para o meio acadêmico, podendo ser utilizada posteriormente como fonte de pesquisa para outros trabalhos.

O presente estudo é de suma relevância para a UNICENTRO, pois nestes 10 anos do Curso, poucas pesquisas desenvolvidas pelos docentes e acadêmicos de Turismo foram direcionadas à sustentabilidade ambiental na hotelaria. Além disso, ainda não há nenhuma pesquisa no Curso que una sustentabilidade ambiental na hotelaria com estratégias competitivas. Desta forma, esta pesquisa é um importante agregador de conhecimento sobre o tema, podendo ser utilizado posteriormente por outros acadêmicos de turismo ou administração. Espera-se, aliás, poder despertar o interesse de outros pesquisadores da área, visto que a sustentabilidade na hotelaria é um tema com grande potencial para ser estudado.

A presente pesquisa está dividida em diferentes etapas. Sendo que a primeira introduz o tema, trazendo uma breve contextualização sobre o assunto, apresentando também os problemas e os objetivos geral e específicos. A segunda etapa trata sobre os procedimentos metodológicos que foram utilizados na realização da pesquisa. O terceiro esboça a base teórica da pesquisa, na qual serão brevemente apresentados assuntos como sustentabilidade, sustentabilidade ambiental, sustentabilidade ambiental na hotelaria; a quarta etapa aborda temas como estratégias competitivas e a sua relação com a sustentabilidade ambiental, sob a perspectiva de Porter (1991), além de destacar a Hipótese de Porter (PORTER e VAN DER LINDE, 1995). A quinta etapa trata sobre a caracterização do objeto de estudo. Já a sexta etapa traz os dados coletados por meio das fontes primárias como os questionários aplicados e a observação não participativa feita em um dos empreendimentos participantes da Associação, o Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, e suas respectivas análises. Por fim, o trabalho apresenta as referências utilizadas, apêndices e anexos.

1 METODOLOGIA

Para o alcance dos objetivos citados anteriormente é importante à adoção de procedimentos metodológicos específicos, pois segundo Marconi e Lakatos (2006) é a metodologia aplicada que permitirá ao pesquisador alcançar seu objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando nas decisões necessárias.

Esta pesquisa é de cunho exploratório, ou seja, visa proporcionar maior familiaridade com o problema, visando torná-lo mais explícito (GIL, 2002); também é descritiva, pois segundo Boaventura (2007) é o que identifica as características de um fenômeno através da pesquisa.

A pesquisa é qualitativa, pois segundo Bogdan e Biklen (1994, p.16), “[...] as questões a investigar não se estabelecem mediante a operacionalização de variáveis, sendo, outrossim, formuladas com o objetivo de investigar o fenômeno em toda a sua complexidade”, ou seja, é uma pesquisa incitativa em que o pesquisador pode desenvolver conceitos e ideias a partir dos dados encontrados.

Vale ressaltar que esta pesquisa trata-se de um estudo de caso, que segundo Yin (2005) é a maneira mais usada nas pesquisas realizadas nas ciências sociais que por meio de uma investigação empírica, “investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos.” (YIN, 2005, p.32), cujo objeto de estudo é a Associação Roteiros de Charme. Esta técnica de pesquisa abrange vários aspectos, desde o planejamento, coleta de dados e posteriormente sua análise (YIN, 2005).

Este trabalho aborda dois grandes temas ou conjuntos: ações ambientalmente sustentáveis na hotelaria e estratégias competitivas. O primeiro conjunto é formado pelas seguintes variáveis: Conservação de água; Conservação de energia; Gestão de resíduos sólidos; e Envolvimento dos hóspedes com as práticas de sustentabilidade ambiental. É importante ressaltar que estas variáveis foram levantadas por meio de pesquisa bibliográfica (VIERA, 2004) e o Código de ética e Conduta Ambiental da Associação de Hotéis Roteiros de Charme. O segundo conjunto é formado pelas variáveis: diferenciação; enfoque e liderança de custo, essas variáveis foram levantadas a partir dos trabalhos de Porter (1991).

O estudo conta primeiramente com a pesquisa em dados secundários por meio de um levantamento bibliográfico que é definido por Marconi e Lakatos (2007, p.71) como “toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc. [...]”. Nesta etapa foram levantados temas relacionados à sustentabilidade, sustentabilidade ambiental na hotelaria, estratégias competitivas, e estratégias competitivas com foco ambiental. Esta pesquisa foi feita por meio de livros, periódicos, teses, monografias, anais de eventos e internet. Ela teve como objetivo embasar teoricamente o trabalho, oportunizando um aprofundamento no tema estudado, ajudando posteriormente na análise dos dados coletados no campo. Também foi essencial para responder o primeiro objetivo específico do estudo que é definir com base nas teorias sobre o tema, o que são as ações sustentáveis ambientais na hotelaria. Como principais autores utilizados nesta etapa, pode-se citar: Sloan, Legrand e Chen (2013); Dias (2009; 2011); Viera (2004); Gonçalves (2004); Porter (1989; 1990; 1991; 1992), Porter e Van Der Linde (1995); Kirk (1996); entre outros. Vale ressaltar que esta etapa do estudo foi feita no período de abril a junho de 2013.

Logo após esta primeira etapa, foi realizada uma pesquisa documental que segundo Gil, (1994, p.73), é constituída “[...] de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico [...]”. Neste caso, foi feita uma pesquisa em documentos específicos da Roteiros de Charme disponíveis na sede da organização e em um de seus associados (Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, RJ). Cabe destacar que esta etapa da pesquisa teve como intuito verificar as ações ambientalmente sustentáveis desenvolvidas pela Associação. Em seguida, foi realizada outra pesquisa utilizando este mesmo método e a mesma fonte de dados, a fim de levantar as estratégias competitivas utilizadas pela Roteiros de Charme, as quais não foram possíveis de se verificar claramente. Esta fase se deu no período de julho a agosto de 2013, no qual foi possível alcançar o segundo e o terceiro objetivo específico desta pesquisa.

Para finalizar, foi realizada uma coleta de dados primários na qual foram aplicados dois questionários, sendo que o primeiro foi direcionado a Diretora de Marketing da Associação de Hotéis Roteiros de Charme, e o segundo ao Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos. Os questionários foram de caráter exploratório, com um roteiro de perguntas estruturadas elaboradas pela própria autora. A princípio o primeiro questionário seria aplicado pessoalmente na cidade do

Rio de Janeiro, a partir de entrevista e na cidade de Teresópolis no Rio de Janeiro, também via entrevista. Porém, devido à falta de disponibilidade do escritório da Roteiros de Charme para receber a pesquisadora, o questionário foi enviado via correio eletrônico e encontra-se nos apêndices (VIDE APÊNDICE A) deste trabalho. O formulário foi encaminhado na primeira semana do mês de julho (01/07/2013), o qual foi respondido no dia 04 de julho de 2013. Em relação ao segundo questionário a pesquisadora foi até o Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, porém o Gerente Geral não estava presente no momento, mas respondeu o questionário também via correio eletrônico. Este questionário encontra-se nos apêndices (VIDE APÊNDICE B) deste trabalho, de modo que o instrumento de pesquisa foi encaminhado na última semana do mês de julho (25/07/2013), o qual foi respondido no dia 27 de julho de 2013.

Esta técnica de pesquisa teve como objetivo obter uma complementação da pesquisa documental realizada anteriormente na Associação, pois segundo Santos e Candeloro (2006) é a melhor forma para a coleta de dados nas pesquisas qualitativas. No questionário, foi recorrido sobre as ações sustentáveis com enfoque ambiental exigidas pela Associação, sobre o Código de Ética e Conduta Ambiental desenvolvido pela Roteiros de Charme, sobre as estratégias competitivas da organização, entre outros temas.

Ainda na etapa de coleta dos dados primários, foi realizada uma observação não participativa em um dos empreendimentos associados à Roteiros de Charme, o Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, em Teresópolis, Rio de Janeiro. A escolha deu-se pelo fato do estabelecimento ter sido a pedra precursora para a criação da Roteiros de Charme e por possuir dois certificados relacionados a questão ambiental; o certificado da INEA (Instituto Estadual do Ambiente), e a Certidão de Regularidade Ambiental expedida pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente do Município de Teresópolis, certidão esta que está em conformidade com o SLAM (Sistema de Licenciamento Ambiental). Além disso, o empreendimento possui diversas ações que visam às questões ambientais. Durante a observação não participativa foram analisados os seguintes itens: 1) Ações ambientalmente sustentáveis implantadas no hotel, a) Conservação de água; b) Conservação de energia; C) Gestão de resíduos sólidos, itens levantados com base nos trabalhos de Viera (2004) e no Código de Ética e de Conduta Ambiental da Roteiros de Charme, e 2) Analisar se as ações ambientalmente sustentáveis usadas pelo hotel são divulgadas aos hóspedes.

Esta etapa foi realizada na terceira semana do mês de julho (18/07/2013 e 19/07/2013) e a partir dos dados obtidos por meio desta técnica foi possível complementar o segundo e terceiro objetivos específicos desta pesquisa.

Após a coleta de dados, eles foram tratados e analisados por meio de uma análise qualitativa que segundo Alves Mazzotti e Gewandsnajer (2004) é quando o pesquisador dá uma maior importância nos significados dos dados e não em sua quantificação, tendo como uma de suas principais características o contato direto com a pesquisa feita no campo a fim de buscar informações importantes para a conclusão do trabalho. E com este método foi possível alcançar o terceiro objetivo específico deste trabalho.

Vale ressaltar que as análises foram feitas a partir da triangulação dos dados obtidos nas fontes secundárias (as teorias levantadas durante Pesquisa Bibliográfica e os documentos da Associação pesquisados durante a Pesquisa Documental) com as informações geradas no questionário com a atual Diretora de Marketing da Roteiros de Charme e o atual Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos. Os resultados são apresentados por meio de textos escritos, mas para melhor entendimento do leitor, foram inseridos também tabelas e figuras.

Sendo assim, acredita-se que foi possível levantar dados suficientes para que juntamente com o referencial teórico fosse realizada a análise que veio concretizar os objetivos propostos para este estudo, bem como responder o problema de pesquisa.

2 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E HOTELARIA

Neste capítulo será dado início a base teórica desta pesquisa, no qual serão apresentados os temas como sustentabilidade, sustentabilidade ambiental, e sustentabilidade ambiental na hotelaria. Embasamento este que contém as ideias de diversos autores e que se faz necessário para melhor entendimento do leitor e para posterior análise dos dados.

2.1 SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade é uma das mais importantes questões globais da atualidade, pois a humanidade consumiu o que a natureza tinha para oferecer e em troca, gerou resíduos e acabou com grande parte das reservas naturais do planeta. Todas as ações praticadas pela sociedade, como o consumo desenfreado dos recursos naturais, geração de resíduos, dentre outros, causaram diversos impactos sobre os ecossistemas do planeta e estes são capazes de se renovar apenas em baixos níveis de consumo (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013).

Kirk (1996) ressalta que existem recursos renováveis e não renováveis. Os não renováveis quando utilizados não existe a possibilidade de ser substituído, além disso, quanto mais este recurso for usado, maior a chance dele se esgotar futuramente. O autor afirma ainda que os recursos renováveis são aqueles que estão sendo constantemente reabastecidos, portanto, a sua taxa de uso não afeta a disponibilidade futura, como a energia solar e a energia eólica.

Dentre os vários impactos e problemas causados pelo consumo desenfreado dos recursos naturais, é passível de exemplo as mudanças climáticas, o aquecimento global, desastres naturais, chuva ácida, inversão térmica, poluição, perda da biodiversidade, diminuição da camada de ozônio, e a super exploração da água, dos recursos minerais e do petróleo (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013; DIAS, 2009; ALMEIDA, 2002; KIRK, 1996).

É importante destacar que para alcançar a sustentabilidade, devem-se minimizar os impactos exercidos ao meio ambiente, produzindo artigos ecológicos

para o uso do ser humano, maximizando o uso das energias renováveis, como a da água, a do vento e do sol, dentre outras ações que contribuam para um desenvolvimento sustentável (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013).

Segundo Boff (2012, p.107) sustentabilidade é “toda a ação destinada a manter as condições enérgicas, informacionais, físico-químicas que sustentam todos os seres, [...] visando sua continuidade e ainda atender as necessidades da geração presente e das futuras [...]”. Para Viera e Hoffmann (2001), sustentabilidade significa usar conscientemente os recursos com a finalidade de minimizar os impactos que uma atividade pode causar em determinado ambiente.

Já de acordo com o Relatório de Brundtland (Nosso futuro comum), a sustentabilidade é

[...] um processo de transformação no qual a exploração dos recursos, a direção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional se harmonizam e reforçam o potencial presente e futuro, a fim de atender às necessidades e aspirações humanas. (CMMAD, 1991, p.49)

A partir das três conceituações apresentadas acima, conclui-se que a sustentabilidade tem como principal objetivo definir ações e atividades em que a humanidade deve seguir, visando suprir as necessidades atuais sem comprometer o das futuras gerações. A sustentabilidade está ligada com as questões econômicas e não deve agredir o meio ambiente no seu desenvolvimento, portanto ao usar os recursos naturais de forma inteligente, eles se manterão no futuro, conseguindo assim, obter desenvolvimento sustentável.

A sustentabilidade possui três elementos fundamentais: o econômico, o social e o ambiental. O termo conhecido como Triple Bottom Line surgiu na década de 1990 pelo fundador da ONG SustainAbility, John Elkington. A expressão ficou popularizada através do seu livro, *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business* (Canibais com garfos: A linha tríplice fundamental nos negócios do século 21), onde o autor propõe que os fatores sociais, econômicos e ambientais são os três elementos fundamentais para o desenvolvimento sustentável (BOFF, 2012; DIAS, 2011).

Segundo Boff (2012) e Dias (2011), John Elkington usou mais uma expressão para definir os objetivos e processos necessários para a sustentabilidade, os 3 Ps, People, Planet and Profit (Pessoas, Planeta e Produto). As pessoas correspondem

aos colaboradores de uma organização ou o capital humano em si; o planeta corresponde ao capital natural de uma organização ou da sociedade; e o produto corresponde ao lucro, ou seja, “é o resultado econômico positivo de uma empresa” (DIAS, 2011, p.46).

Sloan, Legrand e Chen (2013) ressaltam que os 3 Ps de John Elkington podem ser enriquecidos com mais um P, o Progresso (Progresso), pois assim com a inclusão do progresso, ele poderá agir como um controlador da empresa e integrar a ética e o compromisso de longo prazo. Portanto, ao seguir os 3Ps e incluir o 4P, a organização terá reforçado o compromisso com o seu capital humano, com o capital natural da organização ou da sociedade, visando a qualidade de todos estes aspectos. Este progresso pode ser melhor visualizado na figura 1.

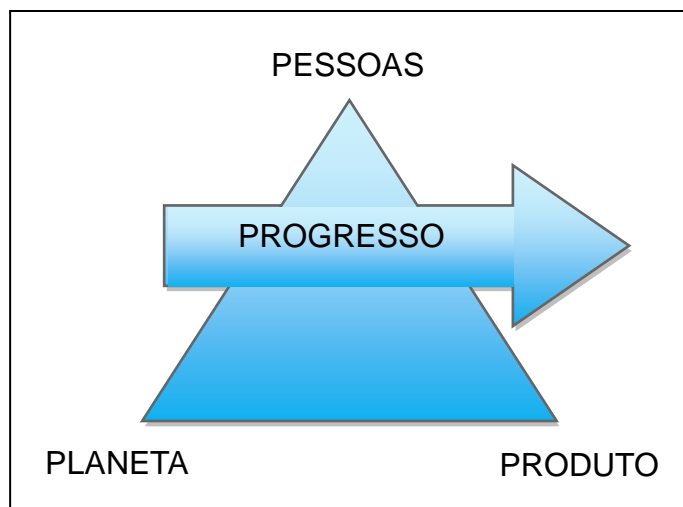


Figura 1: Os quatro Ps da sustentabilidade
Fonte: Adaptado de Sloan; Legrand e Chen (2013, p.196).

Para Dias (2011), o tripé da sustentabilidade sob a óptica do elemento econômico de uma organização deve ser economicamente viável, e trazer rentabilidade e retorno do capital investido. Já se tratando dos termos sociais, uma organização tem como obrigação proporcionar um bom ambiente de trabalho a seus colaboradores, devendo também participar ativamente das atividades da comunidade em seu entorno.

Do ponto de vista ambiental, deve adotar procedimentos que visem à diminuição dos impactos gerados, adotando uma postura de responsabilidade

ambiental (DIAS, 2011). Segundo o mesmo autor, é necessário um equilíbrio entre estes três elementos. Para entender a forma como o autor dimensiona este equilíbrio, na figura 2 é possível visualizar esta interação.

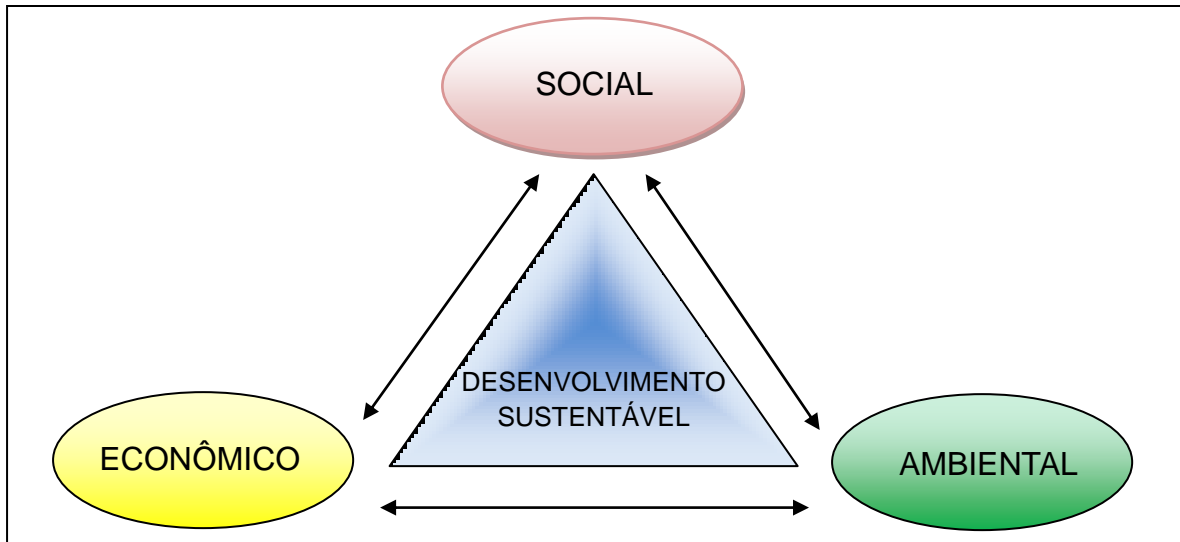


Figura 2: Equilíbrio da sustentabilidade.
Fonte: Adaptado de Dias (2011, p.46).

Ao tratar separadamente cada elemento que está intrinsecamente ligado à sustentabilidade ou ao desenvolvimento sustentável, pode-se assim dizer que há a sustentabilidade econômica, a sustentabilidade social, e a sustentabilidade ambiental.

Foladori (2002) ressalta que a sustentabilidade ambiental tem como principal objetivo promover o equilíbrio entre a sociedade e o meio ambiente, promovendo a conservação dos recursos bióticos¹ e abióticos² e a manutenção do clima. Rattner (1999) complementa afirmando que a sustentabilidade ambiental só pode ser alcançada quando se busca respeitar o meio ambiente, e assim compreender que a humanidade é apenas uma parte do meio e que depende dele para a sua sobrevivência.

¹ Recursos bióticos originam-se de seres vivos. A madeira das florestas, fibras, resinas e frutos extraídos da vegetação natural, os peixes dos mares e rios são exemplos de recursos bióticos (SALA DA GEOGRAFIA, 2013, s/p).

² Recursos abióticos originam-se do ambiente não vivo, isto é, das rochas, da água e do ar. Os minérios, entre os quais os combustíveis fósseis, são exemplos de recursos abióticos (SALA DA GEOGRAFIA, 2013, s/p).

A sustentabilidade econômica segundo Mendes (2002) tem como um de seus objetivos a destinação e gestão regular dos recursos públicos e privados, de modo que os investimentos e a distribuição de renda promova a equidade entre a população. Já Rattner (1999) salienta que a sustentabilidade econômica só pode ser atingida quando se têm o conhecimento de como usar os recursos naturais que o planeta oferece, com a distribuição correta desses recursos perante o mercado competitivo, o qual seria necessário a internacionalização, como por exemplo, por meio de reformas fiscais. Contrariando a estas visões, Daly (2004) afirma que a sustentabilidade econômica é inatingível, pois contraria o crescimento econômico, e para isto, seria necessária uma economia estacionária, ou seja, sem crescimento.

Mendes (2002) ressalta que sustentabilidade social pode ser compreendida como a instauração de um processo que se desenvolve guiado por outra visão, ou seja, a da boa sociedade. Com o objetivo de promover a igualdade entre as pessoas, melhorando a distribuição da renda, os direitos e a condição de vida e assim conseguir reduzir as diferenças entre ricos e pobres (MENDES, 2002).

Porém, para Sachs (2004; 1993), existem outros elementos fundamentais para a sustentabilidade, sendo eles:

- Territorial: devido à má distribuição espacial tanto dos recursos como da população deve haver uma melhor distribuição territorial dos indivíduos;
- Econômico: é ligado à viabilidade econômica, de modo que a destinação e a gestão dos recursos devem ser mais eficientes;
- Político: deve haver uma governança democrática, promoção da paz, gestão do patrimônio global e nacional;
- Social: deve promover a igualdade na distribuição de renda, melhorando as condições de vida e a redução do índice de GINI³,
- Cultural: deve haver um respeito pela cultura e tradição de cada região, buscando sua continuidade;
- Ambiental: deve-se conseguir sustentar a vida por meio dos recursos naturais e dar a destinação correta aos resíduos gerados e criar regras promovendo a preservação ambiental.

³ O Gini é um indicador de disparidade de renda que varia de 0 a 100, sendo zero uma situação na qual toda população possui renda equivalente e 100 se apenas uma pessoa detivesse toda renda de um país. (PNUD, 2009, s/p)

Mendes (2002) acrescenta mais um elemento as dimensões de Sachs (1993), a dimensão psicológica, pois segundo o autor, os fatores culturais, sociais, políticos, ambientais, territoriais e econômicos são os elementos aos quais o ser humano se relaciona. Na figura 3 é possível visualizar uma representação gráfica desses fatores e como eles estão relacionados ao ser humano.

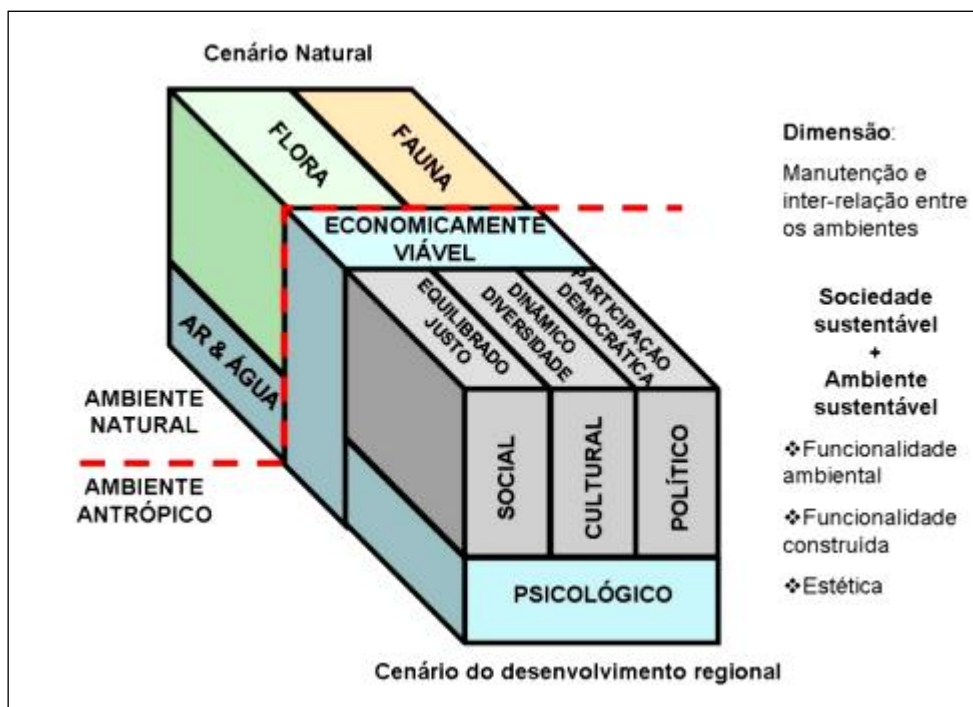


Figura 3: Dimensões da Sustentabilidade
Fonte: Mendes (2002, p. 51).

Portanto ao analisar os autores citados anteriormente, entende-se que a sustentabilidade está diretamente ligada com a dimensão ambiental, porém ela é apenas um dos seus fatores, o qual a sustentabilidade social e a sustentabilidade econômica a complementam. Assim com os três aspectos juntos, pode-se chegar à sustentabilidade propriamente dita.

Vale ressaltar que este trabalho em específico, terá como foco principal apenas a sustentabilidade ambiental, e por esta razão, dar-se-á mais ênfase a esta dimensão no próximo sub-capítulo.

2.2 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A preocupação com as questões ligadas ao meio ambiente ficou mais evidente no final do século XX, devido aos problemas globais que começaram a surgir, como a redução da camada de ozônio, a contaminação do ar, alterações climáticas, efeito estufa, entre outras mudanças (DIAS, 2009; ALMEIDA, 2002; KIRK, 1996).

Segundo Dias (2009), esses problemas surgiram porque a sociedade atual está baseada em um crescimento contínuo de consumo, pois para suprir essas necessidades consumistas acabou-se gerando muitos resíduos, explorando em demasia os recursos fósseis e minerais, etc. O autor destaca ainda que existia a falsa ideia de que os recursos naturais eram infinitos.

Contudo, a sociedade atual tem se mostrado mais atenta à questão ambiental, exigindo que as empresas prestem maior atenção à temática, respeitando a natureza, estabelecendo normas e procedimentos legais e gerenciais, visando à diminuição dos impactos, e a minimização dos recursos por elas utilizados (GONÇALVES, 2004).

De acordo com Kanni (2004), os primeiros indícios da preocupação com o meio ambiente surgiram a partir de 1886, quando o biólogo alemão Ernest Haeckel nomeou uma nova disciplina que estudaria as relações dos seres vivos com o meio ambiente, a Ecologia. Já para Dias (2009), a preocupação com o meio ambiente teve início na década de 1960, nos Estados Unidos, com o livro *Primavera Silenciosa*, de Rachel Carson, que alertava sobre os efeitos negativos causados pelos agrotóxicos no ambiente natural. De acordo com o autor, o DDT, substância apontada no livro, foi o causador da quase extinção de um símbolo norte-americano, a águia de cabeça branca.

Na década de 1970, dois grandes eventos relataram a preocupação com a questão ambiental; o relatório do Clube de Roma, em 1970, que alertava a humanidade sobre o possível esgotamento dos recursos naturais; e a realização da Conferência Mundial sobre o Meio Ambiente Humano em Estocolmo, Suécia, em 1972, que contou com a participação de 113 países. Até hoje, esta última Conferência é considerada o momento decisivo para a evolução do pensamento ambientalista da humanidade (BOFF, 2012; DIAS, 2009; GONÇALVES, 2004).

Em 1972, foi organizada a Conferência da ONU (Organização das Nações Unidas), que segundo Dias (2009, p.8) “[...] teve como objetivo estabelecer diretrizes gerais a serem seguidas pelos Estados-membros no sentido de amenizar o impacto provocado pela industrialização no ambiente natural, e teve o combate à poluição como grande alvo”.

Vale lembrar que na década de 1970 houve a crise do petróleo que demonstrou na prática a dependência que a humanidade tinha dos recursos naturais, como eles eram escassos e os problemas que sua falta poderia acarretar. Este evento gerou uma grande crise energética, pois houve um aumento no preço do petróleo, surgindo assim dois novos temas: a racionalização do uso da energia e a busca por forças a partir de fontes renováveis (DIAS, 2009; GONÇALVES, 2004).

Após estes fatos, começou-se a pensar em como seria possível conciliar a atividade econômica com a conservação ambiental, ou seja, um impasse surgiu, economia versus a ecologia (ALMEIDA, 2002). Foi neste contexto que, em 1983, a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, organização criada pela ONU (Organização das Nações Unidas) reuniu-se com o objetivo de encontrar soluções para poder enfrentar os principais problemas ambientais do planeta (ALMEIDA, 2002). Este encontro propôs uma agenda global que pudesse ensinar a humanidade a enfrentar estes problemas, mas que ainda fosse possível continuar se desenvolvendo sem comprometer os recursos naturais das futuras gerações (ALMEIDA, 2002).

Os trabalhos da comissão foram finalizados em 1987 com o relatório da ministra Gro Harlem Brundland, que ficou conhecido como, “Nosso Futuro Comum”, ou “Relatório de Brundland” (BOFF, 2012). Nesse relatório foi descrito pela primeira vez o conceito de desenvolvimento sustentável, que segundo Boff (2012, p.34) é “[...] aquele que atende às necessidades das gerações atuais sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atenderem a suas necessidades e aspirações.”

Segundo Dias (2011), o relatório oferece dois conceitos essenciais para o desenvolvimento sustentável; o primeiro é o conceito de necessidades, ou seja, aquelas que são essenciais à sobrevivência dos pobres e que deve ser prioridade em todos os países; já o segundo conceito discorre sobre as limitações que o avanço das tecnologias e a organização social impõem ao meio ambiente, impedindo que as necessidades tanto atuais como as futuras sejam atendidas.

De acordo com Strong (1993 *apud* DIAS, 2011, p.35), para o alcance do desenvolvimento sustentável, três critérios devem ser seguidos em conjunto: “equidade social, prudência ecológica e eficiência econômica”.

Outro evento importante que ficou conhecido popularmente como “Eco 92” (Conferência das Nações Unidas Sobre Meio Ambiente e o Desenvolvimento), realizado no Rio de Janeiro em 1992, contou com a participação de mais de 150 países onde foi consolidada a ideia da importância da questão ambiental (DIAS, 2009; GONÇALVES, 2004).

Durante a Eco 92 foram assinados diversos acordos globais, sendo o principal documento a Agenda 21, que

[...] estabelece um programa de ação para implementar as decisões da conferência do Rio, sobre tudo as ações governamentais. Propõe o uso mais racional dos recursos na produção de bens e serviços, a realização de pesquisas sobre novas formas de energia, além de estimular a visão de desenvolvimento sustentável. (GONÇALVES, 2004, p.32)

Sloan, Legrand e Chen (2013, p.20) ressaltam que a Agenda 21 propõe cinco princípios que devem ser seguidos para alcançar o desenvolvimento sustentável, sendo eles:

1. O princípio de precaução, ou seja, evitar o risco de ocorrências que são consideradas como possíveis.
2. O princípio da responsabilidade, ou seja, adotar a responsabilidade social e ambiental de todas as atividades e decisões.
3. O princípio da transparência, ou seja, fazer toda a informação relevante disponível para os stakeholders.
4. O princípio da inovação social e tecnológica, ou seja, mover a inovação tecnológica adiante de um modo que beneficie a humanidade e o planeta.
5. O princípio da cidadania responsável, ou seja, contribuir para tarefas locais, nacionais e globais.

Em 1997, na cidade de Kyoto, Japão, foi realizada a Convenção das Nações Unidas sobre Mudança do Clima. Durante o evento, foi elaborado o Protocolo de Kyoto que teve como objetivo estabelecer metas para 37 países industrializados e para a comunidade europeia, na qual deveriam reduzir obrigatoriamente as emissões de gases de efeito estufa na atmosfera. Vale ressaltar que o protocolo entrou em vigor em 2005 (ONU, 2013). De acordo com Sloan, Legrand e Chen (2013) neste acordo foi estabelecida uma meta de 5,2% para a redução da emissão de gases estufa em comparação com os níveis emitidos em 1990.

O evento mais recente que abordou a temática da sustentabilidade a nível mundial foi realizado em 2012 no Rio de Janeiro. Trata-se da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, a Rio +20. Segundo a ONU (Organização das Nações Unidas), o evento tratou de

[...] questões como as mudanças climáticas e a elevação do nível do mar; desastres naturais e ambientais; gestão de resíduos; recursos costeiros, marítimos, de água doce, terrestres, energéticos, turísticos e de biodiversidade; transporte e comunicação; ciência e tecnologia; globalização e liberação do comércio; produção e consumo sustentável; desenvolvimento de capacidade e educação para o desenvolvimento sustentável; saúde; cultura; gestão do conhecimento e da informação para tomada de decisão. (ONU, 2013, s/p)

Mediante esses eventos, de movimentos midiáticos, de pesquisadores, cientistas, governos e de pessoas comuns, foi sendo criada uma preocupação cada vez maior a respeito das questões ambientais, e sobre a relação entre sociedade, ambiente e economia.

Kanni (2004, p.94) ressalta que “nos últimos trinta anos do século XX [...] o impacto da ecologia nas decisões econômicas, políticas e sociais de todos os países do mundo passou a ser brutal”. Portanto, a preocupação com as questões ambientais acabou atingindo todos os setores, inclusive às organizações.

A conscientização da importância da sustentabilidade gerou pressões mercadológicas às organizações e as empresas que decidem participar desse meio, precisam se adaptar. Segundo Almeida (2002, p.76), “A sustentabilidade exige uma postura preventiva, que identifique tudo que um empreendimento pode fazer de positivo – para ser maximizado – e de negativo – para ser minimizado.” Por esta razão, Pasczuk (2008) explica que um grande número de organizações procuram implantar programas ou normas de preservação ambiental, constituídos de várias medidas e ações que tem como intuito minimizar os impactos gerados ao meio ambiente e para isso, tais empresas implantam ações de planejamento, como por exemplo, a gestão ambiental.

Dias (2011, p.104) ressalta que “o sistema de gestão ambiental é um conjunto de responsabilidades organizacionais, procedimentos, processos e meios que se adotam para a implantação de uma política ambiental em determinada empresa [...]”.

Com o objetivo de entender os princípios fundamentais da gestão ambiental, o quadro 01 explica os passos que podem ser seguidos por uma organização que tem interesse em adotar tal política.

Princípios fundamentais da gestão ambiental
<ul style="list-style-type: none">• Incluir a gestão ambiental nas prioridades da empresa;• Estabelecer diálogo permanente com as partes interessadas, dentro e fora da empresa;• Identificar as leis e normas ambientais aplicáveis às atividades, produtos e serviços da empresa;• Comprometer-se a se empregar práticas de proteção ambiental com clara definição de responsabilidades;• Estabelecer processo de aferição das metas de desempenho ambiental;• Oferecer continuamente recursos financeiros e técnicos apropriados para o alcance das metas e avaliação do desempenho ambiental;• Avaliar rotineiramente o desempenho ambiental da empresa em relação às leis, normas, e regulamentos aplicáveis, objetivando o aperfeiçoamento contínuo;• Implementar programas permanentes de auditoria do sistema de gestão ambiental, para identificar oportunidades de aperfeiçoamento do próprio sistema de gestão ambiental;• Harmonizar o sistema de gestão ambiental com outros sistemas de gerenciamento da empresa, tais como saúde, segurança, qualidade, finanças e planejamento.

Quadro 1: Princípios fundamentais da gestão ambiental.

Fonte: ALMEIDA (2002, pp.107,108) adaptado de REIS (1996).

A tendência mundial está caminhando cada vez mais para os mercados globalizados e também às iniciativas privadas (DIAS, 2011). Esta nova realidade obriga as empresas a terem maiores responsabilidades nos âmbitos sociais, ambientais e econômicos.

De acordo com Dias (2011), o Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, participou da Eco 92 apresentando a temática Empresa e Meio Ambiente. Eles elaboraram um documento “[...] o qual denominaram: Mudando o Rumo: uma perspectiva global do empresariado para o desenvolvimento e o meio ambiente” (DIAS, 2011, p.42). Segundo o mesmo autor, outro documento ressaltou a temática sustentabilidade e empresa, intitulado como: Ecoeficiência criando mais valor com menos impacto, do WBCSD (World Business Council Sustainable Development) [Conselho Empresarial Mundial de Desenvolvimento Sustentável].

Este apontamento mostra alguns fatores que constituem a sustentabilidade empresarial, como mostra a figura 4.

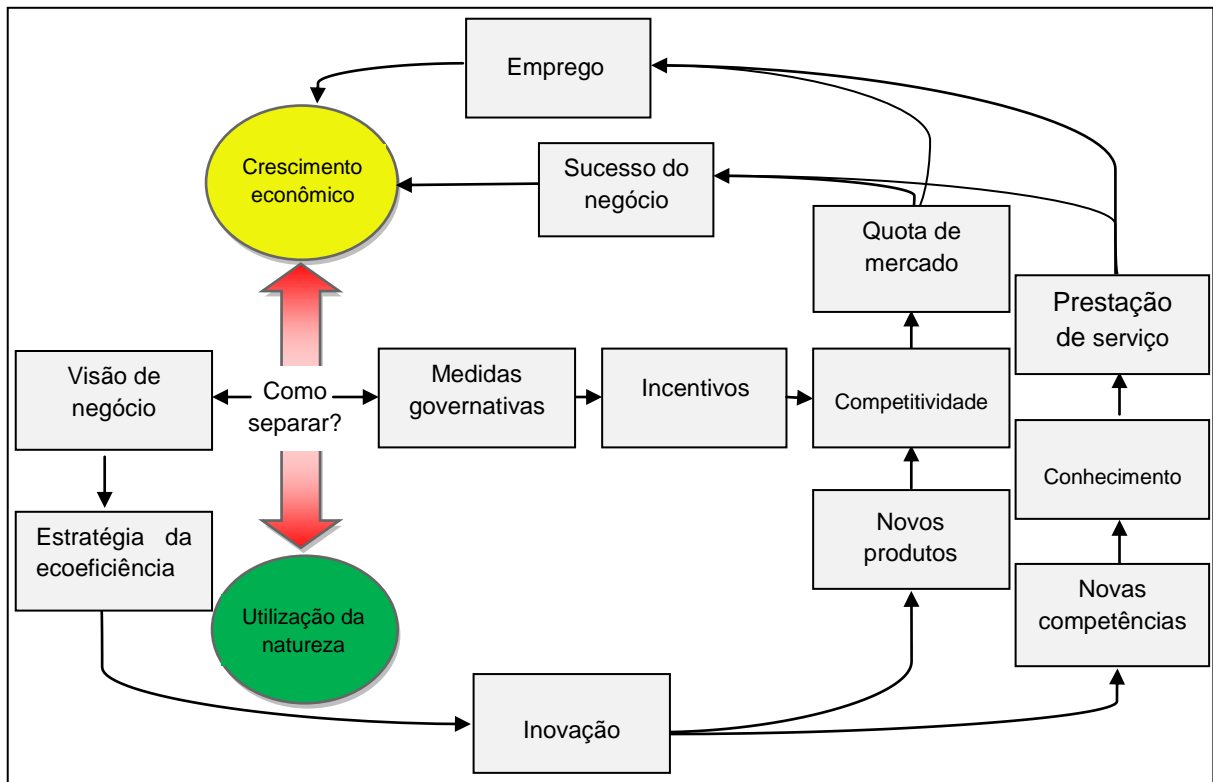


Figura 4: Indicadores para a sustentabilidade empresarial.
Fonte: Adaptado de WBCSD (2000) *apud* DIAS, (2011, p.43).

Observa-se, então, que para se obter o desenvolvimento sustentável no âmbito empresarial são necessárias diversas mudanças na gestão organizacional. A organização deve proporcionar melhores condições de trabalho aos seus colaboradores, adotar procedimentos de produção mais limpos, dedicando-se profundamente nas questões relacionadas à responsabilidade ambiental, proporcionando também rentabilidade econômica (DIAS, 2011).

Ainda de acordo com Dias (2011), deve haver um equilíbrio entre todas estas questões, para que nenhuma delas supere ou decline em relação à outra, ou seja, os fatores econômicos, sociais e ambientais devem ter igual importância dentro da organização.

Um exemplo deste sistema empresarial que visa o desenvolvimento sustentável e utiliza técnicas de gestão ambiental é o caso da rede Accor, grupo

hoteleiro francês que possui meios de hospedagem em diversas partes do mundo. Esta organização possui um programa intitulado PLANET 21. O documento está estruturado em torno de 21 compromissos que devem ser colocados em prática por todos os meios de hospedagem da Rede até 2015 (ACCOR, 2013).

Segundo o portal eletrônico da rede Accor (2013), o PLANET 21 possui sete pilares, onde cada um deles apresenta três compromissos específicos. Os pilares do PLANET 21 são:

- Saúde: proporcionar aos hóspedes e colaboradores um ambiente saudável, que lhes garanta o que diz respeito aos riscos relacionados com a alimentação, higiene e meio ambiente.
- Natureza: para proteger o meio ambiente, vão reduzir o consumo de água e reciclar os resíduos.
- Carbono: O consumo de energia é a área de operações que tem o maior impacto ambiental, portanto implantar medidas para poupar energia e o uso de energias renováveis são essenciais.
- Inovação: Integrar o desenvolvimento sustentável nos procedimentos operacionais é responder de forma proativa às expectativas dos clientes emergentes e apoiar o desenvolvimento de novos modelos de negócios. O objetivo é fazer que o PLANET 21 seja um laboratório para a hoteleira.
- Local: Apoiar diretamente o princípio do desenvolvimento econômico partilhado e proteger os mais vulneráveis, seus filhos e os ecossistemas naturais em que moram e trabalham.
- Emprego: o desenvolvimento dinâmico é sustentado pela diversidade social, cultural e profissional, continuamente devem ser ajudados a desenvolver as suas competências e responsabilidades, com o objetivo de oferecer-lhes motivação, carreiras gratificantes e aumentar a sua empregabilidade.
- Diálogo: Compromisso em inserir os franqueados e fornecedores, envolvendo-os na estratégia de desenvolvimento sustentável e integrá-los em um processo responsável.

Isto mostra que entre os vários setores econômicos, a hotelaria também foi atingida por essa preocupação e passou a buscar práticas que diminuam o uso dos

recursos ambientais, e dos impactos que o setor causa ao meio ambiente, buscando o desenvolvimento sustentável (DIAS, 2009; GONÇALVES, 2004).

A temática sustentabilidade ambiental na hotelaria será explanada no próximo sub-capítulo deste estudo. Este item tem como objetivo entender como a sustentabilidade ambiental pode ser alcançada dentro do setor hoteleiro.

2.3 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA HOTELARIA

Para Viera (2006), a sustentabilidade começou a ser discutida na atividade turística por volta de 1970, porém Sloan, Legrand e Chen (2013) ressaltam que apenas no início dos anos de 1990 que esta temática passou a ser abordada no setor dos meios de hospedagem.

Vale ressaltar que meio de hospedagem, segundo Castelli (2006), é uma empresa que oferece alojamento para o cliente, mediante pagamento de diárias. Já o artigo 23 da Lei Geral do Turismo nº 11.771 de 17 de setembro de 2008, lei esta que legisla sobre o turismo à nível nacional, define meios de hospedagem como,

[...] empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominado de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008, p.12).

Existem diversos tipos de meios de hospedagem. Beni (2003) aponta as duas categorias existentes: os hoteleiros, que podem ser classificados pelo Mtur (Ministério do Turismo); e os extra-hoteleiros, que não possuem classificação, porém o hóspede é quem avalia o empreendimento, podendo ser incluído as pensões, pensionatos, colônia de férias, hospedarias, *hostels* (albergue), *campings*, acampamento de férias, imóveis locados, entre outros empreendimentos.

O Mtur (2013) por meio do SBClass (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem) estabeleceu os meios de hospedagem que se enquadram na categoria hoteleiro, sendo eles: os hotéis, resorts, hotéis fazenda, cama & café, hotéis históricos, pousadas e os flats/apart-hotéis.

Na Roteiros de Charme, objeto deste estudo, podem ser encontrados diferentes meios de hospedagem como por exemplo hotéis, pousadas ou eco hotéis (ROTEIROS DE CHARME, 2013a; 2013b).

Segundo Kirk (1996) a questão ambiental vem afetando diversos segmentos, entre eles o hoteleiro, pois muitas vezes os meios de hospedagem estão situados em refúgios ecológicos, setores históricos, dentre outros locais que acabam influenciando o meio ambiente no qual estão inseridos. Mas Gonçalves (2004) explica que ainda que o setor não possua um grande histórico de impactos ambientais, os danos causados pelas diversas unidades hoteleiras somadas podem representar uma ameaça para o meio ambiente.

Os hotéis, motéis, *hostels*, e demais empreendimentos hoteleiros têm mostrado que causam diversos impactos negativos sobre o meio ambiente (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013). Segundo os autores, há uma estimativa de que os meios de hospedagem de médio porte lancem em média 160 a 200 kg de dióxido de carbono (CO₂) por metro quadrado ao ano. Com relação à água, o consumo por hóspede é de cerca de 170 a 440 litros em um hotel de categoria 5 estrelas por noite, podendo gerar cerca de 1kg de resíduos por hóspede também por noite (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013).

Sendo assim, a hotelaria está atenta ao uso destes recursos, pois a partir destas transformações, as empresas se adaptam e se mantêm atualizadas, e o setor hoteleiro não agiria indiferente em relação às questões ambientais.

Desta forma, de acordo com Sloan, Legrand e Chen (2013, p.22), a sustentabilidade na hotelaria é

[...] a operação de hospitalidade que gere seus recursos de tal forma que os benefícios econômicos, sociais e ambientais são maximizados a fim de atender as necessidades da geração presente enquanto protege e aumenta as oportunidades para as gerações futuras.

Para Sloan, Legrand e Chen (2013), a hotelaria em geral observou a necessidade de reduzir os impactos gerados pelo setor, pois como estão entre os maiores poluidores dentro do setor de serviços, possuem um potencial significativo para diminuir os danos causados ao meio ambiente, e assim surgiu os hotéis verdes.

Segundo os autores, hotéis verdes, “[...] são propriedades ambientalmente sustentáveis cujos gestores estão ansiosos para instituir programas que economizam água, economizam energia e reduzem os resíduos sólidos, poupando

dinheiro para ajudar a proteger a nossa única terra.” (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013, p. 23).

Kirk (1996, p.13) ressalta os danos que os meios de hospedagem podem causar ao meio ambiente. São eles:

Emissões de CO₂, as emissões de CFC, fumaça, ruídos, cheiros, saúde OS equipe, desperdício de energia, águas residuais, desperdiçar comida, eliminação de resíduos, ecologia agrícola (produção local reduz a energia e suporta indústria local), políticas de compras, políticas de transporte, venda de lembranças feitas de espécimes ameaçadas de extinção e localização dos hotéis em áreas frágeis.

Outro aspecto que mostra como o tema está em voga é o SBClass, que segundo Mtur (2013), avalia três requisitos básicos: infraestrutura, serviços e sustentabilidade, este último item visando o meio ambiente, sociedade e satisfação do hóspede. O último quesito é uma inovação para o setor hoteleiro no Brasil, pois a questão da sustentabilidade ambiental não havia sido levantada nas matrizes de classificação anteriores.

Conforme Mtur (2013), para que os meios de hospedagem obtenham um padrão de excelência, ou seja, cinco estrelas, obrigatoriamente devem cumprir uma série de requisitos visando à sustentabilidade como: monitorar o consumo de água e luz de seus empreendimentos, diminuindo seu consumo e usando fontes alternativas, coletando e aproveitando água da chuva; gerenciar os resíduos gerados dando a destinação correta para eles, preconizando os chamados 3R, que são reduzir, reutilizar e reciclar (coleta seletiva); obter um programa de treinamento para os colaboradores, selecionar os fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos); implantar medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade; dentre outros requisitos como a valorização da cultura local, apoio a atividades socioculturais e gerar emprego e renda para comunidade onde o empreendimento está inserido.

Para alcançar estes objetivos, muitos empreendimentos hoteleiros têm investido na gestão ambiental, o qual Almeida (2002) ressalta que é um conjunto de ações realizadas por uma empresa interna e externamente com o intuito de obter a qualidade ambiental mais adequada, que por meio de um planejamento se reduz os impactos negativos que podem ser gerados pela organização.

Passível de exemplo é possível citar três tipos de sistemas de gestão ambiental existentes dentro da hotelaria brasileira: a Produção Mais Limpa (P+L); sistemas de gestão ambiental independentes; e o sistema ambiental baseado na norma série ISO 14000 (GONÇALVES, 2004).

Kanni (2004, pp.106-107) explana sobre a importância do processo de certificação, pois ele

[...] subentende a adoção de um sistema-padrão de aceitação internacional e com rígidos critérios de qualidade. Este status qualifica a organização, bem como seus produtos e serviços, para competir em mercados consumidores mais exigentes e representa, portanto, um diferencial diante da oferta concorrente, dando à organização vantagens competitivas.

Segundo Fresner, (1998) *apud* Gonçalves (2004, p.85) “Produção Mais Limpa (P+L) é uma estratégia preventiva que visa minimizar os impactos dos processos e produtos no meio ambiente.” Portanto, tem como objetivo conscientizar as organizações sobre a importância de se prevenir a poluição e diminuir o desperdício usando eficientemente os recursos.

Dias (2011), ressalta que a produção mais limpa deve adotar alguns procedimentos específicos. São eles:

- Produção: devem-se ser conservadas as matérias-primas como, energia e água, eliminar os materiais tóxicos e perigosos, reduzir a quantidade e toxicidade das emissões dos resíduos;
- Produto: deve-se reduzir o impacto ambiental, durante todo o ciclo do produto, ou seja, desde a extração da matéria prima, manufatura, consumo, uso e descarte;
- Serviços: devem-se incorporar as preocupações ambientais desde o projeto até o fornecimento dos serviços.

O sistema de gestão ambiental independente, de acordo com Gonçalves (2004), são os sistemas que são desenvolvidos por meios de hospedagem ou redes hoteleiras, que elaboram normas e métodos próprios para gerenciar água, energia e reciclagem.

Em relação aos sistemas de gestão ambiental baseados nas normas ISO (International Organization for Standardization) [Organização Internacional para Padronização] 14000, Dias (2011 pp. 104-105) ressalta que “as normas ISO são

normas ou padrões [...] que buscam estabelecer ferramentas e sistemas para a administração ambiental de uma organização. [...] tais como a auditoria ambiental e a análise do ciclo de vida.”

Sendo assim, o sistema de gestão ambiental deve atuar dentro da organização como um todo, objetivando o desempenho ambiental do empreendimento hoteleiro em busca da sustentabilidade ambiental da localidade. Portanto, a gestão ambiental é o caminho para a sustentabilidade ambiental dentro de um empreendimento, pois sem ela não é possível alcançá-la (DIAS, 2009; GOLÇALVES, 2004; ALMEIDA, 2002).

Segundo Kirk (2006) existem várias iniciativas sustentáveis que podem ser realizadas pelo setor hoteleiro, como o gerenciamento da água, da energia, e dos resíduos, e o gerenciamento do ambiente interior, que inclui a qualidade do ar, o nível de iluminação e dos ruídos, priorizando o bem-estar, conforto e saúde dos hóspedes. Pasczuk (2008) explana que há também outras iniciativas que podem ser implementadas nos meios de hospedagem como; economia de água, economia de energia, diminuição de efluentes, diminuição do lixo gerado e a conscientização dos colaboradores, que será exposto com mais afinco no item a seguir.

Viera (2004) ressalta que evitar desperdícios é de extrema importância para que um empreendimento que esteja inserido no mercado atual e muitas ações quando bem planejadas e implantadas, não representam grandes investimentos para a organização e o retorno é imediato. Em relação à economia de água, a autora mostra como isto é possível por meio de equipamentos como:

- Torneira eletrônica, possui um assionamento eletrônico disparado por meio de um sensor que ao aproximar as mãos é liga e ao retirá-las é desliga;
- Arejadores, equipamento que aclopado ao chuveiro reduz o consumo de água, adicionando ar à água no jato;
- Válvulas Hidra max e Hidraflux, são os mecanismos de descarga das caixas aclopadas, o Hidraflux possui um mecanisco de discarga com ajuste para tres niveis de água; e
- Misturador, controla a água quente e fria ao mesmo tempo na torneira, proporcionando mais conforto, praticidade e economia.

É importante lembrar que o controle da água nos diversos meios de hospedagem é difícil, pois em muitos casos os hóspedes são responsáveis pelo seu controle, como nos banheiros, chuveiros, pias etc. (VIERA, 2004). Por essa razão, o

meio de hospedagem deve equipar esses pontos com os equipamentos que amenizem este desperdício.

Outros métodos que podem auxiliar na economia de água, são a implantação de cisternas para a captação da água da chuva ou/e a perfuração de poços artesianos, bem como outros processos dentro da cozinha, lavanderia, etc. que visem à reutilização da água (VIERA, 2004). Vale ressaltar que para alguns críticos à sustentabilidade ambiental, isto não seria considerado economia de água, apenas e sim apenas um processo de coleta de água.

Outro fator abordado por Viera (2004) é a coleta seletiva que também deve ser implantada pelos meios de hospedagem, podendo muitas vezes gerar renda extra para o estabelecimento ou para cooperativas da região. Para isto, basta implantar um sistema de coleta seletiva de lixo, conscientizando os colaboradores, por meio de treinamentos, para que eles entendam a filosofia dos 3 Rs (Reduzir, reutilizar e reciclar) (MTUR, 2013; VIERA, 2004). Os materiais mais comuns produzidos pelo setor hoteleiro e que podem ser reciclados são o plástico, alumínio, metais ferrosos (pregos, latas, latões), papel, papelão, vidro e borracha (tapetes, tampas de borracha) (VIERA, 2004).

Viera (2004) salienta que vários meios de hospedagem têm adotado medidas visando diminuir o consumo de energia, mas a autora lembra que tais medidas não podem gerar desconforto aos hóspedes. Ela sugere que os empreendimentos mudem algumas rotinas do estabelecimento, inclua sensores de presença em corredores, escadas, áreas de serviço, estacionamento, vestiários, garagens, etc., substitua lâmpadas incandescentes por fluorescentes, desligue fontes e equipamentos decorativos, ar condicionado e som nos momentos de *mise in place*⁴, etc.

É de suma importância promover a conscientização tanto dos colaboradores por meio de treinamentos e cursos internos, bem como os hóspedes por meio de cartazes e *folders*⁵, informando que o empreendimento está combatendo o consumo excessivo de energia elétrica e pedindo a colaboração de todos (VIERA, 2004).

⁴ *Mise in place*: é a montagem de uma mesa, ou seja, colocar os talheres, taças e pratos, etc. Tarefa esta realizada pela brigada do salão de um restaurante a cada início de turno. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013, s/p).

⁵ *Folders*: Pequeno encarte utilizado para apresentação sintetizada de matéria informativa, para fins de divulgação de produtos, informações ou instruções. (DICIONARIO INFORMAL, 2013, s/p).

Sloan, Legrand e Chen (2013, p.327) ressaltam que há cinco elementos motivadores para que uma organização possa adotar uma postura ambientalmente sustentável, sendo eles,

1. Economia de custo em potencial;
2. O aumento da quota de mercado e melhoria da imagem;
3. Aquisição de vantagem competitiva;
4. A motivação intrínseca ('fazer algo de bom');
5. Melhorar a moral dos empregados.

Portanto, isto mostra que há várias formas de motivação para que os empreendimentos hoteleiros implantem ações de sustentabilidade ambiental, pois assim, como visto anteriormente, pode ser entre outras coisas atingir uma vantagem competitiva perante o mercado e aumentar a lucratividade do empreendimento.

Os autores explanam também que manter esta vantagem no setor hoteleiro pode ser difícil devido à grande concorrência existente, pois as organizações observam os movimentos dos concorrentes e imediatamente copiam suas estratégias buscando o mesmo sucesso.

Ainda de acordo com Sloan, Legrand e Chen (2013), a vantagem competitiva não consegue ser adquirida por apenas uma única mudança na organização, requer que constantemente a empresa aprimore a sua posição estratégica. Sendo assim, a vantagem competitiva por meio da sustentabilidade ambiental só pode ser alcançada por meio de constantes mudanças internas e externas e de inovações tecnológicas.

Vale ressaltar que a tecnologia desempenha um papel vital no aumento da competitividade no setor hoteleiro, pois muitas vezes leva a uma maior eficiência na prestação do serviço e em contra partida, recebe o reconhecimento do hóspede (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013).

Além da consciência ambiental, alguns empreendimentos hoteleiros têm investido em iniciativas sustentáveis como uma forma de diminuir custos e destacar suas marcas no mercado, se tornando mais competitivas. Neste contexto, a questão ambiental acaba sendo uma estratégia competitiva para o empreendimento, ou seja, também há um interesse econômico nessas iniciativas, pois elas podem gerar vantagens competitivas perante o seu setor e conseqüentemente maior visibilidade e lucratividade à organização. Com o intuito de analisar a competição empresarial e como as organizações ampliam suas estratégias competitivas, é Porter (1989) desenvolveu uma teoria sobre o assunto, o qual será explanado no capítulo a seguir.

3 ESTRATÉGIAS COMPETITIVAS E A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Neste capítulo será exposta a base teórica a respeito das estratégias competitivas, bem como sua abrangência no mercado e sua relação com a sustentabilidade ambiental. Isto se faz necessário para que os assuntos se correlacionem e haja a melhor compreensão na concepção desta pesquisa dentro dos conceitos apresentados.

3.1 ESTRATÉGIAS COMPETITIVAS

Dentro do campo da estratégia competitiva existem dois posicionamentos defendidos pelos pesquisadores da área. O primeiro defende que a vantagem competitiva só pode ser alcançada quando a análise é feita por meio dos recursos internos da empresa, abordagem esta conhecida como Visão Baseada em Recursos (VBR). Barney e Hesterly (2011, p.58) explicam que esta abordagem é “um modelo de desempenho com foco nos recursos e nas capacidades controladas por uma empresa como fonte de vantagem competitiva”.

O segundo posicionamento, afirma que a vantagem competitiva só pode ser alcançada quando a análise é feita por meio dos elementos externos à empresa como os consumidores e os concorrentes. Esta abordagem é defendida por autores como Porter (1986, 1989, 1990, 1991, 1992) a qual será utilizada como base para este estudo, pois é a mais utilizada nas pesquisas e no meio empresarial (CORREIA, 2011). E também nas pesquisas relacionadas a hotelaria, pois, esta abordagem enfatiza a questão do posicionamento dos serviços perante o mercado. (FRENSE, 2005).

De acordo com Porter (1991), estratégia competitiva é a busca de uma empresa por uma posição competitiva favorável no mercado, que por meio desta busca estabelece uma posição lucrativa e sustentável mediante um conjunto de ações ofensivas e defensivas, visando enfrentar com sucesso as forças competitivas externas.

Para Ansoff (1990) estratégia competitiva é um conjunto de decisões que dizem respeito à relação entre a empresa e o mercado, de modo que devem ser elaboradas por meio de propostas que possam trazer maior crescimento e rentabilidade para a organização.

Com base nesses dois autores é possível afirmar que estratégia competitiva é um conjunto de ações realizadas por uma determinada empresa, visando estabelecer uma vantagem competitiva perante o mercado e com isso alcançar o progresso e lucratividade para a organização.

Porter (1990) afirma que a estratégia competitiva tem como principal elemento motivador a questão do diferencial, ou seja, a organização deve realizar uma série de ações com o objetivo de criar um conjunto de valores que a diferencie das concorrentes.

Devido à competição entre as organizações estarem cada vez mais acirrada, ter um diferencial e alcançar uma vantagem competitiva pode tornar a empresa mais visível no mercado e assim obter o sucesso e o reconhecimento desejado, e é através das estratégias competitivas que isto poderá ser alcançado.

Partindo destas premissas Porter (1990, p.45) define vantagem competitiva como sendo “uma posição sustentável de uma empresa para enfrentar as forças da concorrência num ramo específico, possibilitando a superação dos rivais em termos de rentabilidade a longo prazo”.

Para Correia (2011, p.43) “vantagem competitiva ou diferencial competitivo é uma gama de características que possibilitam uma organização [...] agregar maior valor sob o ponto de vista dos clientes, diferenciando-se da concorrência e, com isto, obtendo vantagens no mercado”.

Com base nos dois autores citados acima é possível concluir que vantagem competitiva é um conjunto de características que uma determinada empresa possui e que permite que ela possa diferenciar-se das concorrentes, conseguindo agregar maior valor a seus produtos ou serviços e deste modo conseguir conquistar vantagens dentro do mercado que atua.

Porter (1989) ressalta que a vantagem competitiva obtida pelas empresas é o resultado direto da sua organização e da execução de suas atividades internas e externas. Neste caso, o diferencial competitivo ocorre quando a organização atinge um nível em que consegue proporcionar ao cliente um valor único e superior às concorrentes. Portanto pode-se dizer que para obter a vantagem competitiva é

necessário que a empresa se organize e analise o mercado existente, e assim adote estratégias que favoreçam sua empresa, conseguindo assim obter rentabilidade e destaque.

As empresas que buscam um diferencial competitivo procuram através de estratégias competitivas

Definir e estabelecer uma abordagem para a competição em suas indústrias que seja ao mesmo tempo lucrativa e sustentável. Não existe estratégia competitiva universal, única, e apenas têm êxito estratégias adequadas à indústria específica e aos conhecimentos e patrimônio social de uma determinada empresa. (PORTER, 1989, p.44)

Quando uma empresa usa a diferenciação como estratégia competitiva ela

[...] procura ser única em seu segmento, ao longo de algumas dimensões amplamente valorizadas pelos consumidores. Ela seleciona um ou mais atributos, que muitos compradores consideram importantes, posicionando-se singularmente para satisfazer estas necessidades. Ela é recompensada pela sua singularidade com um preço-prêmio. [...] a diferenciação pode ser baseada no próprio produto, no sistema de entrega pelo qual ele é vendido, no método de marketing e em uma grande variedade de outros fatores. (PORTER, 1992, p.12)

Segundo Porter (1989) os diferenciais que uma organização pode ter em relação às concorrentes só podem ser alcançados por meio da análise do ambiente externo da empresa, ou seja, ele deve ser planejado analisando as suas concorrentes e todos os outros fatores externos que possam interferir. Portanto, conquistar a competitividade no mercado significa alcançar o equilíbrio entre as forças externas que influenciam uma organização (PORTER, 1991).

Para Porter (1989, p.03), “[...] qualquer setor que produza um bem ou preste algum serviço tem regras de concorrência representadas por cinco forças competitivas [...]”, sendo elas: a entrada de novos concorrentes; a ameaça de substitutos, o poder de negociação dos compradores; o poder de negociação dos fornecedores e a rivalidade entre os concorrentes. Para o autor, estas cinco forças juntas são o que determinam a habilidade que uma organização terá para obter o retorno sobre os seus investimentos, ou seja, a sua rentabilidade e a intensidade da concorrência no setor.

Serra, Torres e Torres (2004), explicam o que são essas cinco forças citadas por Porter:

- Rivalidade entre concorrentes: é necessário levar em consideração a agressividade da concorrência, ou seja, daquelas que oferecem o mesmo produto no mercado.
- Ameaça de novas empresas: é necessário criar barreiras contra a entrada de novos empreendimentos e com isso inibir a origem de novos concorrentes.
- Poder de barganha dos compradores: é o poder que o consumidor tem para negociar o preço do produto com base na sua qualidade e na sua oferta.
- Poder de barganha dos fornecedores: é o poder que os fornecedores têm de negociar seus serviços ou preços das matérias primas oferecidas por eles com base na sua qualidade e exclusividade de oferta.
- Ameaça de novos produtos ou serviços: são os produtos que podem surgir em substituição à aqueles tradicionalmente utilizados. Não são os mesmos produtos, porém atendem às mesmas necessidades.

A figura 5 mostra como estas cinco forças competitivas de mercado se inter-relacionam.

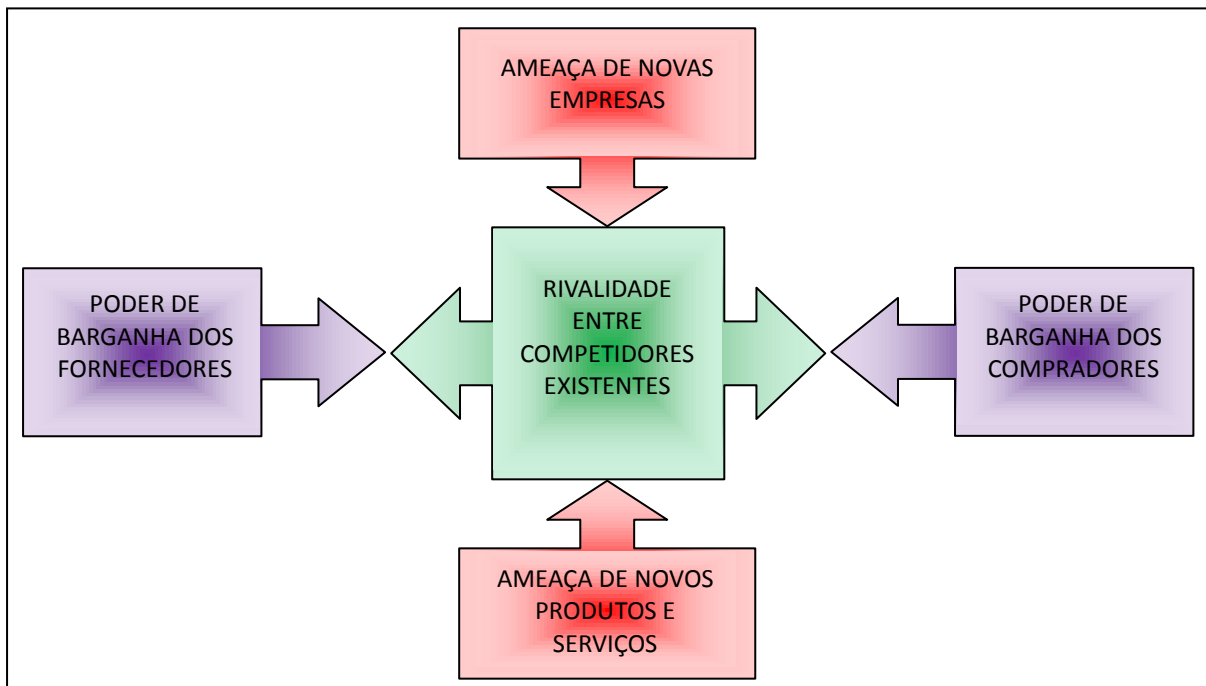


Figura 5: Cinco forças competitivas de Porter.
Fonte: Adaptado de PORTER (1989, p.45).

Porter (1989; 1992) reafirma a importância das cinco forças competitivas, pois são elas que vão determinar o lucro que a organização terá. É por meio destas forças que serão definidos os preços no mercado e a competitividade. Segundo o mesmo autor, estas cinco forças quando são bem trabalhadas pela empresa, proporcionam o retorno sobre os investimentos superiores ao custo de capital.

Porter (1991) explica que ao enfrentar as cinco forças competitivas, existem três abordagens estratégicas genéricas que podem ser adotadas por uma organização para superar as suas concorrentes:

- Liderança de custo: a organização trabalha com o custo baixo em relação às concorrentes praticando o menor preço no mercado;
- Diferenciação: a organização cria algo que possa ser considerado único, diferenciando assim seu produto ou serviço no mercado;
- Enfoque: a organização trabalha focando em um nicho específico de clientes.

O autor ressalta que estas três abordagens podem ser trabalhadas juntas ou separadamente para obter a vantagem competitiva, mas é importante que elas sejam criadas a partir do momento em que se conhece a estrutura total da organização e também as possíveis alterações que nela podem ocorrer (PORTER, 1989).

Na figura 6 é possível visualizar com maior facilidade a diferença entre as três abordagens e sua relação com a estratégia.

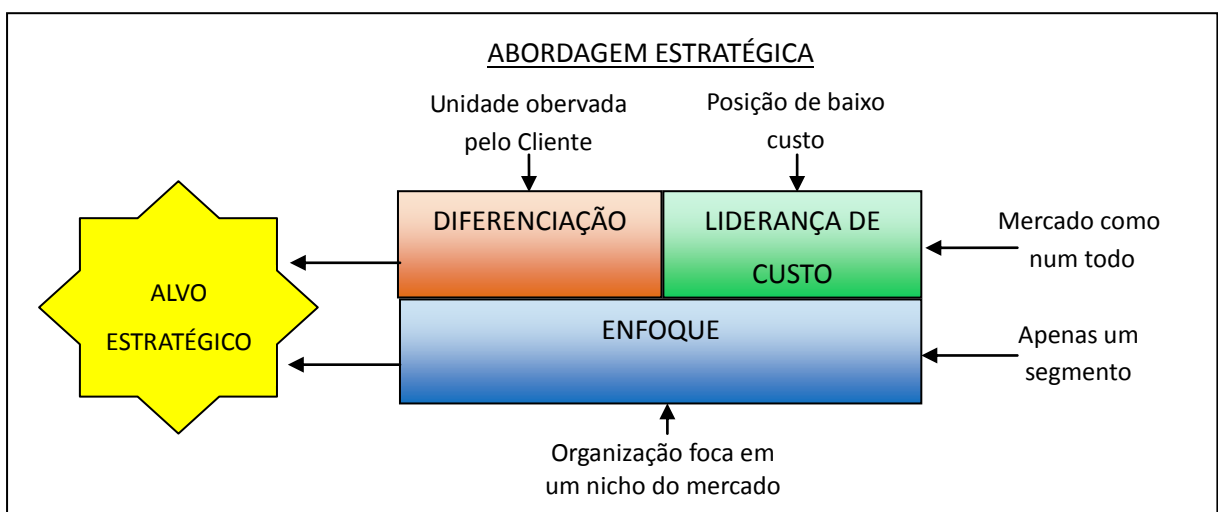


Figura 6: Diferenças entre as três abordagens estratégicas genéricas de Porter.
Fonte: Adaptado de PORTER (1986, p.53).

A partir da análise dos pontos fortes e fracos de uma organização, ela deve escolher as abordagens estratégicas mais adequadas para enfrentar os concorrentes, pois assim poderá se destacar e obter vantagens competitivas, vantagens estas que serão determinantes para o sucesso da organização (CORREIA, 2011).

Então com base nas teorias citadas acima, pode-se entender que o diferencial não é apenas um simples produto ou serviço que atenda a necessidade do cliente, mas sim um produto ou serviço que, além de atender as necessidades do cliente, oferece algo a mais em questão de atendimento, qualidade ou qualquer outro detalhe que possa fazer o cliente lembrar-se da sua empresa, na próxima vez que necessitar de um produto ou serviço semelhante. Certamente que haverá concorrentes oferecendo produtos ou serviços semelhantes, talvez até por um preço mais baixo, mas aquilo que faz uma empresa ser lembrada entre tantas outras, aquele detalhe específico que faz o cliente preferir uma empresa ao invés de outra.

O mesmo ocorre no setor hoteleiro, pois diversas organizações surgem no mercado a todo o momento e conseqüentemente há um aumento da concorrência. Devido esse novo panorama, muitos meios de hospedagem buscam estratégias diferenciadas para se fortalecerem no mercado, sendo uma delas, a sustentabilidade ambiental.

Os trabalhos mais recentes de Porter (1995) já trazem a sustentabilidade ambiental como uma estratégia capaz de trazer maior competitividade à organização, pois acarreta uma diferenciação para a empresa, uma das estratégias genéricas defendidas pelo autor. A sustentabilidade ambiental como estratégia competitiva será explanada com maior detalhamento no próximo sub-capítulo.

3.2 ESTRATÉGIAS COMPETITIVAS E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL: HIPÓTESE DE PORTER

Porter e Van Der Linde (1995b) estudaram as iniciativas organizacionais e a preservação do meio ambiente, relacionando-as com a competitividade das organizações. Eles destacaram que o investimento organizacional na preservação ambiental gera tanto benefícios ambientais como sociais, pois a partir de medidas

ambientalmente sustentáveis é possível diminuir os desperdícios, aumentando a produtividade e a qualidade da organização, diminuindo os custos e conseqüentemente aumentando sua competitividade no mercado.

Norberg-Bohm (2000) afirma Porter e Van der Linde (1995a, 1995b) trouxeram a público o debate sobre a relação entre a preservação do meio ambiente e os fatores econômicos, mais precisamente que as empresas que assumem essa preocupação com o meio ambiente, acabam se destacando e se tornando mais competitiva no mercado. Segundo o autor, essa teoria ficou conhecida como a Hipótese de Porter.

Bernauer et al., (2006) explanam que mesmo sendo uma hipótese largamente utilizada na academia, alguns pesquisadores criticam o posicionamento de Porter e Van der Linde (1995), como por exemplo os economistas neoclássicos, pois eles acreditam que na prática os resultados defendidos pela Hipótese de Porter são raros (PORTER E VAN DER LINDE, 1995a; 1995b). Porter e Van der Linde (1995a, 1995b) rebatem essas críticas argumentando que segundo as convicções elaboradas em sua teoria, a poluição gerada pelas organizações seria causada por uma ineficiência das próprias empresas. Porter e Van Der Linde (1995a, p.106) estão convencidos de que “[...] a redução dos custos pela diminuição da poluição deveria ser uma regra, não uma exceção.”

Outros pesquisadores criticam Porter e Van Der Linde dizendo que na sua Hipótese quando se trata sobre a questão da regularização ambiental nas empresas, ela teria um custo muito alto para as organizações, tornando esta Hipótese inviável na prática, estas críticas foram feitas baseadas em estudos sobre o assunto. Mas os autores defendem que as estimativas as quais seus críticos se baseiam para fazer essas afirmativas, são exageradas e não são definitivas.

Porter e Van Der Linde (1995a) comentam que alguns estudiosos criticam a Hipótese de Porter afirmando que se a regulamentação ambiental realmente produzisse alguma inovação às empresas, ela não iria favorecer a competitividade das organizações, devido ao fato de que todos os outros competidores também investiriam em inovações mais produtivas, de modo que não geraria uma diferenciação perante o mercado. Os autores se defendem afirmando que não há evidências que comprovem essas afirmações.

Portanto Porter e Van der Linde (1995a, 1995b) afirmam que a regulamentação ambiental e as inovações para a sustentabilidade ambiental quando

desenvolvidas atendendo às normas ambientais, são essenciais neste processo, pois quando a regulamentação ambiental é bem elaborada, acaba sendo capaz de reduzir os custos totais de um produto ou serviço. Compensando assim, os investimentos para a redução dos impactos ambientais, favorecendo a competitividade da empresa.

Porter e Van Der Linde (1995b) reafirmam que na prática, quando uma empresa assume a atitude de se enquadrar em regulamentações ambientais mais rigorosas, podem de fato aumentar sua competitividade perante o mercado, pois estão constantemente sendo estimuladas a desenvolver maiores inovações, sejam elas técnicas, de processos de produção, reutilização e economia de materiais, dentre outros procedimentos que visem a maior eficiência da organização e ao mesmo tempo a proteção ambiental.

Segundo os autores, uma vez que integrada as ideias proporcionadas pela consciência ambiental, a empresa passa a aproveitar de maneira mais correta os recursos de que ela dispõe. Como por exemplo na produção procurando acabar ou reduzir os desperdícios e os impactos gerados, e desta forma acabam-se reduzindo seus custos e agregando maior valor ao seu produto. Os autores ressaltam que isto pode ser alcançado usando menor porcentagem de embalagens, utilizando papel reciclado, reciclando e reaproveitando materiais como água, usadas pela empresa. Também pode ser citado o uso de lâmpadas mais econômicas, readequando o *layout*⁶ da empresa para utilizar melhor a energia elétrica, etc.

Norberg-Bohm (2000) alerta que os resultados positivos são reais, mas não são alcançados rapidamente, eles dependem da integração entre as questões ambientais e os planos estratégicos da organização.

Muitas organizações têm aproveitado a questão ambiental e o maior interesse que os consumidores têm mostrado pelo tema e vêm usando-as como forma para trabalhar com produtos ambientalmente corretos, e com isso, vem criando cada vez mais inovações para poder trabalhar com estes produtos e se destacarem no mercado (PORTER e VAN DER LINDE, 1995b).

Isto não vem acontecendo apenas nas empresas fornecedoras de produtos, mas também em organizações prestadoras de serviços que muitas vezes acabam criando a sua própria regulamentação ambiental, e usa desse artifício para atrair

⁶ Layout (Leiaute): distribuição física de objetos ou elementos num espaço determinado. (MINIDICIONÁRIO LUFT, 2000, p.420)

seus clientes, tornando-se assim conhecida nacionalmente, ou até mesmo internacionalmente, por meio de suas iniciativas sustentáveis.

Desta forma, as empresas acabaram descobrindo os benefícios da sustentabilidade ambiental e perceberam também que podem continuar sendo competitivas mesmo sendo sustentáveis (PORTER e VAN DER LINDE, 1995a; 1995b).

Portanto, a sustentabilidade ambiental pode gerar benefícios para todos os envolvidos, seja para a organização, colaboradores ou clientes, e com isso, a sociedade como um todo se beneficia tanto no quesito econômico, social, como também no ambiental.

Recapitulando os assuntos tratados até o presente momento, é possível afirmar que há alguns anos vem se falando cada vez mais sobre a sustentabilidade, pois em um passado recente, pensava-se que os recursos naturais eram infinitos e com isso eles foram utilizados indevidamente (KIRK, 1996). Atualmente já se tem o conhecimento de que muitos destes recursos são finitos e que devem ser cuidados, preservados e principalmente não devem ser desperdiçados (KIRK, 1996).

O assunto sustentabilidade ambiental começou a ser mais amplamente divulgado e discutido pelas nações por volta da década de 1960, pois foi percebido que as ações desenfreadas da humanidade em busca do desenvolvimento, criaram uma exploração demasiada dos recursos naturais, causando uma série de danos ao planeta (DIAS, 2011; ALMEIDA, 2002). Foi então que começou-se a pensar seriamente em atitudes que visassem diminuir esses impactos.

O objetivo principal da sustentabilidade ambiental é usar os recursos que o meio ambiente oferece, minimizando os impactos causados ao mesmo, e assim garantir que as gerações futuras ainda possam utilizar-se deles (DIAS, 2011; ALMEIDA, 2002).

A sustentabilidade ambiental começou a ser discutida na atividade turística apenas na década de 1970, e anos depois, no início dos anos de 1990, que esta temática surgiu no setor relacionado aos meios de hospedagem, pois percebeu-se que a hotelaria gerava índices consideráveis de impactos ao meio ambiente, como alto consumo de água e de energia, geração de resíduos, etc. (VIERA e HOFFMANN, 2006).

Assim, começou-se a criar programas que visassem à diminuição desses impactos, como por exemplo, os sistemas de gestão ambiental utilizados pelos

meios de hospedagem brasileiros (DIAS, 2011; ALMEIDA, 2002). Estes programas consistem em um conjunto de regras que devem ser seguidas tanto pelos colaboradores das empresas, como também pelos hóspedes, visando reduzir ao máximo o desperdício dos recursos naturais e os possíveis impactos gerados ao meio ambiente (DIAS, 2011; ALMEIDA, 2002).

Vale ressaltar que atualmente tais medidas acabaram sendo utilizadas como uma estratégia competitiva perante o mercado por algumas empresas, que usam destes artifícios para criar produtos ambientalmente corretos (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013; PORTER e VAN DER LINE, 1995a; 1995b). Um exemplo disso são os chamados hotéis verdes, que seguem um sistema de gestão ambiental e assim conseguem atrair os olhares dos clientes que se preocupam com esta questão ambiental, criando assim um diferencial para a sua organização (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013).

Segundo Porter (1989) todas as organizações sofrem influências de cinco forças que regem a concorrência perante o mercado. Pode-se citar a rivalidade entre os concorrentes; ameaça de novas empresas; também o poder de barganha dos compradores; poder de barganha dos fornecedores; e finalmente ameaça de novos produtos ou serviços. Porter (1989; 1992) afirma que essas cinco forças juntas conseguem determinar se uma empresa se manterá no mercado tendo lucro ou sucumbirá às ameaças dos concorrentes.

Para uma organização fazer frente a estas cinco forças competitivas, Porter (1991) cita três abordagens estratégicas genéricas que podem ser utilizadas juntas ou separadamente, sendo elas: liderança de custo, diferenciação e enfoque. Segundo o mesmo autor, adotando uma ou todas estas abordagens estratégicas a empresa terá grandes chances de obter uma vantagem competitiva ou um diferencial competitivo.

Visando um diferencial competitivo, algumas empresas vêm utilizando a sustentabilidade ambiental como uma estratégia competitiva para a sua organização. Desde a década de 1990, Porter e Van der Linde (1995) vem desenvolvendo uma teoria conhecida como “Hipótese de Porter” que une estas duas temáticas. Além disso, os autores ainda têm realizado estudos que visam comprovar esta hipótese. Nesta teoria, os autores afirmam que quando uma empresa está inserida em uma localidade que possui uma regulamentação ambiental exigente, a empresa terá que se adequar à realidade local e poderá, a partir desta adaptação, ser capaz de reduzir

os custos de um produto ou serviço. Desta forma, os investimentos feitos para a redução dos impactos ambientais serão compensados e conseqüentemente a competitividade da organização irá ser fomentada.

Como a questão ambiental esta em destaque atualmente, muitas empresas também tem se utilizado do maior interesse dos consumidores por esse assunto, para trabalhar com produtos ambientalmente corretos, fazendo disto um diferencial competitivo para a seu empreendimento e assim se destacando perante o mercado.

Atualmente houve um aumento significativo dos meios de hospedagem que tem implantado ações ambientalmente sustentáveis em seus empreendimentos, entretanto, vale ressaltar que nem todos se utilizam destas iniciativas como uma estratégia competitiva para a sua organização. E é por esta razão que se partiu para o problema dessa pesquisa que será averiguado a partir dos métodos de pesquisa estipulados anteriormente.

No próximo capítulo serão apresentados o objeto de pesquisa, e os resultados obtidos por meio da pesquisa em dados primários e secundários.

4 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Este capítulo abordará assuntos relacionados ao objeto em estudo, trazendo informações sobre o histórico da Associação Roteiros de Charme; localização de sua sede; sistema de classificação adotado pela entidade; situação atual, destacando número e tipos de meios de hospedagem associados; e por fim, sobre o Código de Ética e Conduta Ambiental por eles instituído.

4.1 ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME

A Associação de Hotéis Roteiros de Charme é uma entidade privada de abrangência nacional que não possui fins lucrativos. Foi fundada em 23 de junho de 1992 por cinco empresários do ramo hoteleiro, os proprietários do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos (Teresópolis, RJ), Fronteira Arte e Hotelaria (Visconde de Mauá, RJ), Solar da Ponte (Tiradentes, MG), e Pousada do Mondego (Ouro Preto, MG). Atualmente o Hotel Fronteira Arte e Hotelaria não faz mais parte da associação (CARVALHO, 2006).

A Roteiros de Charme surgiu devido à ideia de se ter bons meios de hospedagem que não estivessem instalados nos grandes centros, mas que oferecessem as mesmas características, proporcionando qualidade nos serviços prestados, conforto, charme, localização privilegiada, cuidado com a preservação ambiental, tanto da propriedade como do seu entorno. Além disso, os empreendimentos ainda deveriam ter comprometimento social dos proprietários para com seus empregados (ROTEIROS DE CHARME, 2013a; 2013b).

Como primeira providência para a implantação da Associação foi realizado um levantamento sobre vários meios de hospedagem do interior do Brasil. Esta pesquisa foi feita pelo hoteleiro francês Jean Marie Clement, a bordo de um veículo “4x4”, a pedido dos fundadores da Associação, percorrendo cerca de 58.000km em quatro meses. Este levantamento foi necessário para saber como estava a situação do setor no país (ROTEIROS DE CHARME, 2013a; 2013b; MAIA, 2009). A Associação teve também como inspiração a Conferência Mundial das Nações

Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, tanto para a elaboração do seu Código de Ética e Conduta Ambiental, código esse que será explicitado ainda neste capítulo, quanto para a sua fundação (ROTEIROS DE CHARME, 2013a; 2013b).

O escritório da Associação situa-se a Rua Visconde de Pirajá, 414, salas 921/922, no bairro de Ipanema, na cidade do Rio de Janeiro (ROTEIROS DE CHARME, 2013b).

A Roteiros de Charme possui uma metodologia diferente para classificar seus empreendimentos. Para estabelecer a categoria do empreendimento e melhor orientar a escolha de seus clientes, eles utilizam pedras preciosas brasileiras. Vale ressaltar também que os empreendimentos que são considerados fazendas históricas ou casarões históricos, etc. e que foram construídos nos séculos XVIII e XIX são identificados ainda com um H, seguido do século de sua construção (Hotel Solar do Império (H XIX) (ROTEIROS DE CHARME, 2013a; 2013b).

A tabela 1 mostra quais pedras que são utilizadas pela Associação e o que cada uma delas representa.






 Esmeralda	Um Hotel ou Pousada com uma localização privilegiada, espaços generosos, instalações e serviços que atendam aos padrões de exigência da tradicional hotelaria internacional.
 Topázio Imperial	Um Hotel ou Pousada bem equipado, com instalações e espaços sociais adequados, serviços esmerados, estilo e decoração requintada.
 Água Marinha	Um Hotel ou Pousada cuja decoração, bom atendimento, e capricho valorizam os ambientes e as características locais.
 Ametista	Uma Pousada ou Refúgio num paraíso ecológico, onde o serviço despretensioso e a decoração salvaguardam a identidade local.
 Cristal	Identifica todos os hotéis, pousadas e refúgios ecológicos durante o ano de seu ingresso na Associação.

Tabela 1: Classificação dos meios de hospedagem.
Fonte: Adaptado de CARDOSO (2010, p.56).

4.1.1 Empreendimentos Associados

Atualmente a Roteiros de Charme congrega 59 empreendimentos hoteleiros, em 16 estados da nação, de modo que todos os hotéis, pousadas ou refúgios

ecológicos tentam por meio de diversas e variadas ações sustentáveis, buscar por uma hotelaria mais sustentável (ROTEIROS DE CHARME, 2013a; 2013b).

As tabelas a seguir mostram quais são esses empreendimentos, em quais cidades eles estão localizados, quando se associaram e qual a sua classificação, a partir das pedras exibidas na tabela anterior. Ressalta-se que, para melhor entendimento, cada tabela corresponde a uma região brasileira.


REGIÃO NORTE			
ESTADO	CIDADE/ INGRESSO	ESTABELECEMENTO	CLASSIFICAÇÃO
AMAZONAS	Novo Airão / 2010	Anavilhanas Jungle Lodge	
TOTAL:	01		

Tabela 2: Associado da região norte.

Fonte: Elaborado pela autora.

REGIÃO NORDESTE			
ESTADO	CIDADE/ INGRESSO	ASSOCIADO	CLASSIFICAÇÃO
ALAGOAS	São Miguel dos Milagres / 2005	Pousada do Toque	
PERNANBUCO	Olinda / 2000	Pousada do Amparo  XVIII	
	Fernando de Noronha / 2006	Pousada Zé Maria	
	Fernando de Noronha / 2009	Pousada Teju-Açu	
BAHIA	Porto Seguro / 1997	Pousada Pitinga	
	Porto Seguro / 2002	Pousada Estrela D' Água	
	Chapada Diamantina / 2003	Hotel Canto das Águas	
	Praia do Forte / 2008	Pousada Refúgio da Vila	
	Ilha de Boipeba / Desde 2010	Pousada Mangabeiras	
	Salvador / 2011	Hotel Villa Bahia  XVII – XVIII	
RIO GRANDE DO NORTE	Natal / 1999	Manary Praia Hotel	
	Praia do Pipa / 2000	Pousada Toca da Coruja	
	Serra do São Bento / 2012	Pousada Villas da Serra	
CEARÁ	Trairi / 2008	Orixás Art Hotel	
	Fortim / 2013	Hotel Vila Selvagem	
TOTAL:	15		

Tabela 3: Associados da região nordeste.

Fonte: Elaborado pela autora.
































REGIÃO SUDESTE			
ESTADO	CIDADE / INGRESSO	ASSOCIADO	CLASSIFICAÇÃO
RIO DE JANEIRO	Teresópolis / 1992	Hotel Rosa dos Ventos	
	São Pedro da Aldeia / 1997	Pousada Enceada das Garças	
	Petrópolis / 1997	Hotel Capim Limão	
	Armação dos Búzios / 2002	Pousada e Spa Pedra da Laguna	
	Petrópolis / 2007	Hotel Solar do Império  XIX	
	Petrópolis / 2007	Pousada Les Roches	
	Paraty / 2008	Pousada Porto Imperial  XVIII	
	Itaipava / 2009	Quinta da Paz Resort	
	Nova Friburgo / 2013	Pousada Parador Lumiar	
SÃO PAULO	São José do Barreiro / 1994	Refúgio Ecológico Vale dos Veados	
	Ubatuba / 1996	Hotel Recanto das Toninhas	
	Campina do Monte Alegre / 1998	Hotel Casa do Lago	
	Campos do Jordão / 2000	Chateau La Villette	
	Itapira / 2001	Fazenda Águas Claras  XIX	
	Itu / 2002	Fazenda Capoava  XVIII	
	Ilhabela / 2003	Pousada do Capitão	
	Campos do Jordão / 2005	Hotel Frontenac	
	Santo Antônio do Pinhal / 2005	Pousada Quinta dos Pinhais	
	Piedade / 2007	Ronco do Bugio Pousa e Gastronomia	
	Serra da Bocaina / 2012	Paraíso Eco Lodge	
ESPIRITO SANTO	Domingos Martins / 2012	Pousada Rabo do Lagarto	
MINAS GERAIS	Ouro Preto / 1992	Pousada do Mondego  XVIII	
	Tiradentes / 1992	Pousada Solar da Ponte	
	Florestal / 1996	Fazenda Boa Esperança	
	Itamonte / 2005	Hotel São Gotardo	
	Inhaúma / 2006	Águas do Treme Lake Resort	
	Monte Verde / 2012	Pousada e Spa Mirante da Colyna	
TOTAL:	27		

Tabela 4: Associados da região sudeste.

Fonte: Elaborado pela autora.

REGIÃO CENTRO OESTE			
ESTADO	CIDADE/ INGRESSO	ASSOCIADO	CLASSIFICAÇÃO
MATO GROSSO	Chapada dos Guimarães / 2013	Pousada do Parque	
	Pantanal / 2013	Pousada Araras Ecolodge	
MATO GROSSO DO SUL	Bonito / 2007	Hotel Santa Esmeralda	
GOIÁS	Chapada dos Veadeiros / 2012	Pousada Maya	
	Pirenópolis / 2013	Pousada Villa do Comendador	
TOTAL:	05		

Tabela 5: Associados da região centro oeste.
Fonte: Elaborado pela autora.

REGIÃO SUL			
ESTADO	CIDADE/ INGRESSO	ASSOCIADO	CLASSIFICAÇÃO
PARANÁ	Curitiba / 1998	Hotel La Dolce Vita	
SANTA CATARINA	Palhoça / 1997	Pousada Ilha do Papagaio	
	Imbituba / 1997	Pousada Quinta do Bucanero	
	Florianópolis / 2002	Pousada da Vigia	
	Bom Jardim da Serra / 2008	Rio do Rastro Eco Resort	
	Camboriú / 2004	Pousada Felissimo	
RIO GRANDE DO SUL	Gramado / 1998	Estalagem St. Hubertus	
	Canela / 2005	Pousada Cravo & Canela	
	Cambará do Sul / 2006	Parador Casa da Montanha	
	Gramado / 2009	Estalagem La Hacienda	
	São Francisco de Paula / 2011	Pousada do Engenho	
TOTAL:	11		

Tabela 6: Associados da região sul.
Fonte: Elaborado pela autora.

Sendo assim, a Roteiros de Charme seleciona empreendimentos hoteleiros dos mais variados perfis, em todos os estados brasileiros, mas sempre mantendo a sua independência e personalidade. Entretanto, todos os associados possuem um objetivo em comum, o compromisso de aliar o conforto dos serviços prestados com o respeito à natureza, adotando posturas ambientalmente corretas (ROTEIROS DE CHARME, 2013a; 2013b).

O Código de Ética e de Conduta Ambiental veio para auxiliá-los em relação a isto e no item a seguir esta temática será explanada com maior detalhamento.

4.2 CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA AMBIENTAL

Nos primeiros anos de sua fundação, a Associação não dotava de nenhum código de conduta, apenas um manual de boas práticas ambientais. Com o passar dos anos, percebeu-se a necessidade de desenvolver um código, de modo que todos os associados pudessem usá-lo como base para desenvolver as suas ações relacionadas à sustentabilidade ambiental. Vale ressaltar que até o presente momento não se tinha nenhum código similar desenvolvido especificamente para meios de hospedagem (ROTEIROS DE CHARME, 2013a).

O processo teve como base inicial informações obtidas em programas ambientais de diversos lugares do mundo, os quais foram cedidos pelo UNEP (United Nations Environment Programme Division of Technology, Industry and Economic - Programa de Turismo da Divisão de Tecnologia, Indústria e Economia), organização com sede em Paris que está diretamente ligada à ONU (ROTEIROS DE CHARME, 2013b).

O Código de Ética e de Conduta Ambiental foi instituído então no ano de 1999, de modo que é reconhecido até os dias de hoje, nacional e internacionalmente, pois é o único deste segmento que possui normas de conduta ambiental para seus associados no âmbito nacional (ROTEIROS DE CHARME, 2013b).

O Código completo segue nos anexos (VIDE ANEXO I) deste trabalho, mas vale ressaltar que o objetivo do Código de Ética e de Conduta Ambiental

[...] conseguir, através de sua aplicação, o levantamento, a análise e redução dos impactos causados pela atividade hoteleira. Suas normas observam, em seu contexto, a realidade sócio - cultural local, sua viabilidade operacional, econômica e financeira, e, finalmente, os direitos e as expectativas dos hóspedes, sem os quais a atividade não sobrevive. Nele procura-se um objetivo comum e não o conflito entre preservação do meio ambiente e a sobrevivência da empresa hoteleira. (ROTEIROS DE CHARME, 2013a, s/p)

O Código possui cinco diretrizes principais, como a conservação da energia, conservação da água, a gestão dos resíduos sólidos, gestão dos efluentes, e por fim, o empreendimento deve envolver tanto o seu público alvo como seus colaboradores e fornecedores nas práticas de sustentabilidade (ROTEIROS DE CHARME, 2013a).

Como exemplo das ações que podem ser implantadas por um meio de hospedagem na diretriz ligada à conservação da energia, pode-se citar medidas como; aquecimento à lenha na sauna ou piscina, utilização de energia alternativa como a solar ou eólica, lâmpadas com sensor de movimento, etc. Já relacionada às questões para a conservação da água, iniciativas como instalar sistemas de captação da água da chuva, utilizar equipamentos de baixa pressão como duchas, torneiras com sensores infravermelhos, etc. podem reduzir significativamente o seu desperdício.

Em relação à gestão dos resíduos sólidos e dos efluentes, podem-se citar medidas como; a adição de bactérias consumidoras de matéria orgânica em fossas, estocar óleos de cozinha, criar uma horta para aproveitamento dos resíduos orgânicos, separação do lixo, programas de verificação da qualidade da água, etc.

A última diretriz tem como por objetivo fazer com que o empreendimento busque envolver todos os *stakeholders*⁷ nestas ações, fazendo com que eles colaborem e participem e entendam sua importância. Portanto, o Código de Ética e de Conduta Ambiental propõe diversas medidas simples, mas que podem trazer grandes mudanças para o empreendimento o qual é aplicado.

Neste sentido, vale ressaltar que o objeto de estudo deste trabalho é uma associação hoteleira com um grande diferencial perante o mercado, como as questões ligadas à sustentabilidade ambiental, o sistema de gestão ambiental e o seu sistema único de classificação. Porém, oferece aos seus hóspedes opções de lazer e descanso fora dos grandes centros urbanos, mas com o mesmo requinte e sofisticação.

No próximo capítulo será dado início à apresentação dos resultados da pesquisa primária. Será possível visualizar quais são essas ações de sustentabilidade ambiental colocadas em prática por um de seus associados, por meio de uma observação não participativa no empreendimento, e em seguida, será apresentada os dois questionários aplicados à Diretora de Marketing da Roteiros de Charme e ao Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, empreendimento membro da Associação.

⁷ Stakeholders: Podem ser chamados também de grupos de influência ou grupos de interesse de uma determinada organização, como os clientes, empregados, fornecedores, acionistas, a comunidade, etc. (ZAPPELINI, 2013)

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo tem como objetivo descrever e analisar os dados coletados na pesquisa de fontes primárias. Num primeiro momento, será apresentada a observação não participativa realizada em um dos empreendimentos associados, o Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos a fim de descrevê-lo e analisá-lo. Logo após será apresentado os dois questionários aplicados no estudo, sendo um com a responsável pelo setor de marketing da Associação de Hotéis Roteiros de Charme e outro com o Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos.

5.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPATIVA

Nos dias 18 e 19 de julho de 2013, no Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, situado em Teresópolis, Rio de Janeiro, foi realizada uma observação não participativa neste empreendimento, o qual é membro fundador da Associação de Hotéis Roteiros de Charme, o roteiro de observação encontra-se nos apêndices (VIDE APÊNDICE C) deste trabalho. Esta técnica de pesquisa teve por objetivo analisar as ações ambientalmente sustentáveis implantadas no hotel e também como são divulgadas estas ações para seus hóspedes.

Logo no *hall* de entrada do empreendimento foi possível encontrar uma placa mostrando que o Hotel é formalmente classificado como cinco estrelas. Vale lembrar que para isto, a MTur (2013) estabelece uma série de requisitos obrigatórios visando entre outros requisitos, a sustentabilidade, como monitorar o consumo de água e energia, gerenciar os resíduos gerados dando a destinação correta para eles, e treinar os colaboradores para ajudar a gerenciar estas questões. Além disso, é necessário fazer uma seleção dos seus fornecedores para trabalhar somente com aqueles que se preocupam com as questões ambientais e também sensibilizar os hóspedes para que ajudem neste controle. A figura 7 mostra a placa fixada na entrada do estabelecimento com as cinco estrelas classificadas pelo Mtur.



Figura 7: Placa de Classificação.
Fonte: Acervo da autora.

Muitos desses aspectos relacionados à sustentabilidade puderam ser facilmente observados nas dependências do empreendimento estudado. Para melhor entendimento do leitor, os fatores analisados serão apresentados em quatro itens: Conservação da água; Conservação de energia; Gestão de resíduos sólidos; e Envolvimento dos hóspedes com as práticas de sustentabilidade ambiental, itens estes que já foram explicitados na metodologia do trabalho. Cabe destacar que todas estas ações relacionadas à sustentabilidade ambiental que foram analisadas e que são adotadas por este empreendimento, seguem as diretrizes sugeridas pelo Código de Ética e Conduta Ambiental, visto que todos os membros associados devem utilizá-las como base e o manual de sustentabilidade do hotel.

5.1.1 Conservação da água

Esta questão nos remete a Viera (2004), que ressalta que a economia de água pode ser obtida por meio de diversos equipamentos, como as torneiras eletrônicas, arejadores acoplados nos chuveiros, válvulas de descarga com ajuste da intensidade de água e misturador de água quente e fria.

Com relação ao empreendimento observado, vale ressaltar que nas UHs os chuveiros possuem regulador de fluxo ajustado (arejadores), fazendo com que a vazão de água seja menor, mas o hóspede não perde o conforto no banho. Esta ação está em consonância com o item 3.12, subitem I, do Código de Ética e de

Conduta Ambiental da Associação, que solicita que o empreendimento instale equipamentos de baixa pressão nos chuveiros; também está elencado no item 24 do Manual de Sustentabilidade do presente hotel que afirma que todos os chuveiros dos quartos possuem regulador de fluxo ajustados.

O empreendimento também utiliza os misturadores de água quente e fria, tanto nos chuveiros, quanto nas torneiras, proporcionando assim maior economia e aproveitamento da energia (VIERA, 2004).

Há também uma placa informativa ao hóspede na UH, pedindo que troque a toalha de banho apenas quando desejar, mostrando que com este pequeno gesto é possível economizar tanto água como energia. Esta iniciativa é sugerida no item 3.5, do Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação, que aconselha o empreendimento a evitar a troca desnecessária de roupa de banho, deixando à decisão dos hóspedes quando esta deve ser mudada. No Manual de Sustentabilidade do presente hotel esta ação é evidenciada no item 22, ao citar que a troca de toalhas de banho é realizada segundo a decisão do hóspede. Esta placa é possível ser observada na figura 8.

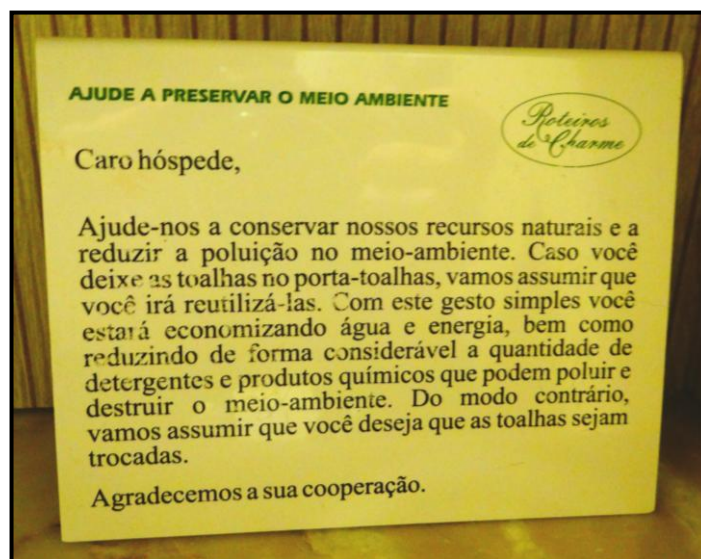


Figura 8: Placa informativa da UH.
Fonte: Acervo da autora.

O Hotel não usa válvulas de descarga com ajuste da intensidade de água, como citado por Viera (2004), porém todos os vasos sanitários possuem uma caixa pequena, gerando assim um baixo volume de água ao dar a descarga, tanto nos

banheiros privativos das UHs como nos toaletes sociais. (Item 23 do Manual de Sustentabilidade do presente hotel).

As torneiras usadas na UHs e nas áreas sociais não são eletrônicas, portanto não possuem sensores de movimento como sugere o item 3.12, subitem II, do Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação. Durante a observação foi possível encontrar diversas torneiras mal fechadas e que assim, deixavam vazar um pouco de água. Para melhorar a economia de água, seria apropriada a utilização de torneiras eletrônicas ao menos nas áreas sociais do hotel, visto que até alguns banheiros públicos como de *shoppings* e aeroportos utilizam-se desta tecnologia. As torneiras encontradas pelo hotel podem ser melhor visualizadas na figura 9.



Figura 9: Torneiras.
Fonte: Acervo da autora.

Pode-se afirmar de acordo com Porter e Van der Linde (1995a, 1995b) que as ações anteriormente citadas ajudam a aumentar a competitividade da organização, pois diminui custos e trazendo diferenciação perante o mercado em que ela está inserida

5.1.2 Conservação de energia

Viera (2004) cita alguns métodos que podem ser utilizados para diminuir o consumo de energia, lembrando, porém, que tais medidas não devem gerar

nenhum desconforto aos hóspedes. A autora sugere a inclusão de sensores de presença em locais-chave do empreendimento, como áreas sociais, corredores e escadas. A autora também recomenda o uso de lâmpadas fluorescentes, o desligamento de fontes, equipamentos decorativos, ar condicionado e som nos momentos de *mise in place*.

Foi possível observar em vários locais do estabelecimento a existência de claraboias e também de grandes janelas, visando aumentar a iluminação destes ambientes, diminuindo, ou até mesmo sendo desnecessário o uso de iluminação elétrica em alguns períodos durante o dia. Essa iniciativa está em consonância com o item 2 do Manual de Sustentabilidade do presente hotel que ressalta que o uso de claraboias e de janelas aumentam a iluminação natural dos ambientes, diminuindo assim a necessidade de iluminação elétrica durante o dia. Nas figuras a seguir é possível visualizar um exemplo das claraboias (Figura 10) e das janelas (Figura 11) por eles utilizadas.



Figura 10: Clarabóia.
Fonte: Acervo da autora.



Figura 11: Janelas.
Fonte: Acervo da autora.

Para climatizar as piscinas o hotel utiliza painéis solares de polietileno, como é possível observar na figura 12. O empreendimento dispõe ainda de painéis solares para o aquecimento da água usada no banho em todos os apartamentos. Isto pode ser melhor visualizado na figura 13. Estas ações são sugeridas no item 2.5 do Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação, que salienta que o estabelecimento deve utilizar sempre que possível energia alternativa (solar e eólica). Estas iniciativas são reafirmadas nos itens 3 e 4 do Manual de Sustentabilidade do presente estabelecimento quando destaca o uso destes painéis

solares de polietileno para aclimatização das piscinas e dos painéis solares para aquecimento da água para banho em todos os apartamentos. Sendo estas ações utilizadas pelo empreendimento para minimizar o uso de energia elétrica.



Figura 12: Painel solar de polietileno.
Fonte: Acervo da autora.



Figura 13: Painel solar.
Fonte: Acervo da autora.

O hotel possui ainda um sistema de abastecimento de água, situado em diversas altitudes, o qual acumula a sobra das nascentes em vários reservatórios. Sendo assim, não há a necessidade de bombas para a sua distribuição, diminuindo os custos com energia elétrica. Esta ação está descrita no item 7 do seu Manual de Sustentabilidade do hotel, que afirma a implantação do sistema de abastecimento de água exclusivamente por gravidade para todo o hotel, que chega a acumular cerca de (240 mil litros) em diversas cotas de altitude, e assim dispensa o uso de bombas. Na figura 14 é possível visualizar dois desses reservatórios.



Figura 14: Reservatório de água.
Fonte: Acervo da autora.

Todas as lâmpadas utilizadas pelo estabelecimento são fluorescentes e em todas as áreas sociais e nos jardins, foi possível identificar o uso de dispositivos temporizadores e sensores de movimento, como mostra a figura 15. Vale ressaltar que estes propósitos estão relacionados aos itens 2.9 e 2.10 do Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação, onde o item 2.9 pede para reduzir a iluminação supérflua, com a instalação de controles automáticos como: temporizadores ou sensores de presença, nas áreas de pouco tráfego, pequenos espaços e em áreas operacionais e ao item 2.10 que sugere a substituição das lâmpadas convencionais pelas de baixo consumo, nas áreas que permanecem iluminadas por períodos mais longos e constantes. Já no Manual de Sustentabilidade do hotel estes tópicos estão relacionados no item 8 que ressalta o uso de lâmpadas eletrônicas de baixo consumo (frias e leds) em todos os apartamentos, áreas sociais, de serviços e jardins e no item 10 ao salientar o uso de dispositivos temporizadores e sensores de acionamento de circuitos de iluminação nas áreas sociais.

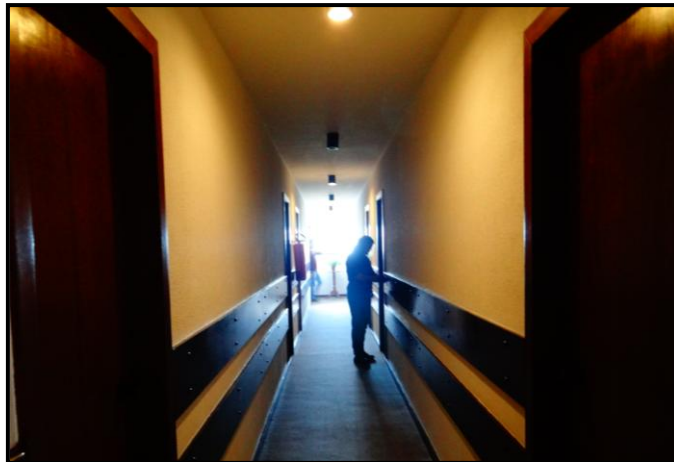


Figura 15: Sensores de movimento.
Fonte: Acervo da autora

Vale ressaltar que tanto a sauna seca como a sauna úmida possui seu aquecimento a lenha. Esta ação é sugerida no item 2.7 do Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação, que solicita a utilização do aquecimento a lenha na sauna e onde mais for apropriado; o item 6 do Manual de Sustentabilidade do empreendimento ressalta que os mesmos utilizam madeira de plantio sustentável para sauna e aquecimento de ambientes por lareiras, com aproveitamento do calor gerado para o aquecimento da água através de serpentinas e do ar através de um

sistemas de dutos para distribuição de ar quente. Estas ações acabam diminuindo consideravelmente o uso de energia elétrica, como pode-se ver na figura 16.



Figura 16: Sauna.
Fonte: Acervo da autora.

Cabe destacar que a madeira utilizada na sauna e nas lareiras, provém de plantio sustentável de eucaliptos. Esta ação é elucidada no Item 21 do Manual de Sustentabilidade do hotel, ao evidenciar que é realizado um manejo sustentável de eucaliptos para abastecimento de lareiras e saunas do empreendimento.

Com isso retorna-se a ideia de Porter e Van der Linde (1995a, 1995b) quando dizem que as ações ajudam a aprimorar a competitividade do empreendimento.

5.1.3 Gestão de resíduos sólidos

Viera (2004) cita que para diminuir o impacto ao meio ambiente, é necessário no empreendimento hoteleiro um sistema de coleta seletiva de lixo e também conscientizar seus colaboradores por meio de palestras e treinamentos.

Foi possível observar que o estabelecimento separa os resíduos em recicláveis e orgânicos, de modo que reaproveita os orgânicos para a produção de adubo destinada à sua horta. Também notou-se que o óleo usado pelo hotel é separado em galões, não sendo jogado na natureza. Todas estas ações estão de acordo com Item 4.8 que sugere que o hotel determine um local, recipientes e equipamentos necessários para a coleta, armazenamento temporário e

encaminhamento/descarte dos resíduos gerados pelo empreendimento do Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação; e itens 30 e 31 do Manual de Sustentabilidade do empreendimento contemplam a utilização dos resíduos orgânicos e demais restos vegetais produzidos nos jardins da propriedade na produção de adubo para o horto bio do hotel e óleo vegetal ou animal que depois de usado é armazenado é destinado para a produção de sabão.

Apesar destas ações não agregarem uma econômica significativa nos custos da empresa, elas podem colaborar para o marketing do hotel, contribuindo desta forma na sua competitividade e se diferenciando perante o setor (SLOAN, LEGRAND e CHEN, 2013; PORTER e VAN DER LIND, 1995a, 1995b).

5.1.4 Envolvimento dos hóspedes com as práticas de sustentabilidade ambiental

Viera (2004) ressalta que é muito importante que o empreendimento informe aos seus hóspedes por meio de cartazes ou *folders* a sua intenção em combater o consumo excessivo de energia elétrica e água, e assim pedindo a colaboração de todos nestas ações, esta importância também é ressaltada pelo item 4.12 no Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação ao sugerir que o hotel forneça meios para que o hóspede seja envolvido nestas ações de sustentabilidade ambiental.

Foi possível observar que logo ao chegar ao hotel o hóspede recebe um guia passaporte juntamente com a chave da UH. Este guia contém uma breve história da Associação, mensagens do Diretor da OMT e da UNEP, os pontos principais do Código de Ética e de Conduta Ambiental por eles instituído, informações gerais sobre todos os membros associados, e por fim, uma mensagem para que o hóspede aproveite da melhor maneira possível a sua estadia no hotel. A seguir na figura 17 é possível visualizar este guia.

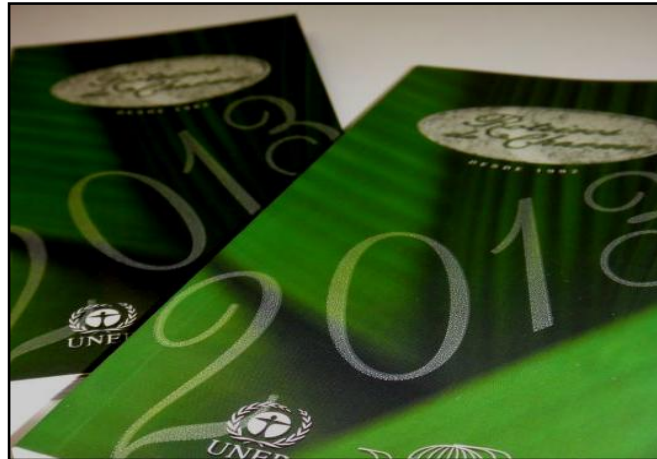


Figura 17: Edição 2013 do guia passaporte.
Fonte: Hôteliier News (2013, s/p).

Na recepção não foi possível observar nenhuma informação extra, ou panfleto, *folder*, etc. que fizesse menção as ações de sustentabilidade ambiental implantada pelo empreendimento, item 42 (Quadro de informação e Folhetos na Recepção), destacado no Manual de Práticas Sustentáveis do presente hotel e que na data nada constava. A falta de informações à vista do hóspede dificulta sua conscientização com relação às ações aplicadas pelo empreendimento.

Na UH é possível encontrar alguns informativos como descrito no item 43destacado no Manual de Práticas Sustentáveis do hotel, como o Guia Fauna e Flora que encontra-se nos anexos (VIDE ANEXO III) deste trabalho, e sobre o espaço Horto Bio (Horta orgânica do hotel), como é possível visualizar na figura 18

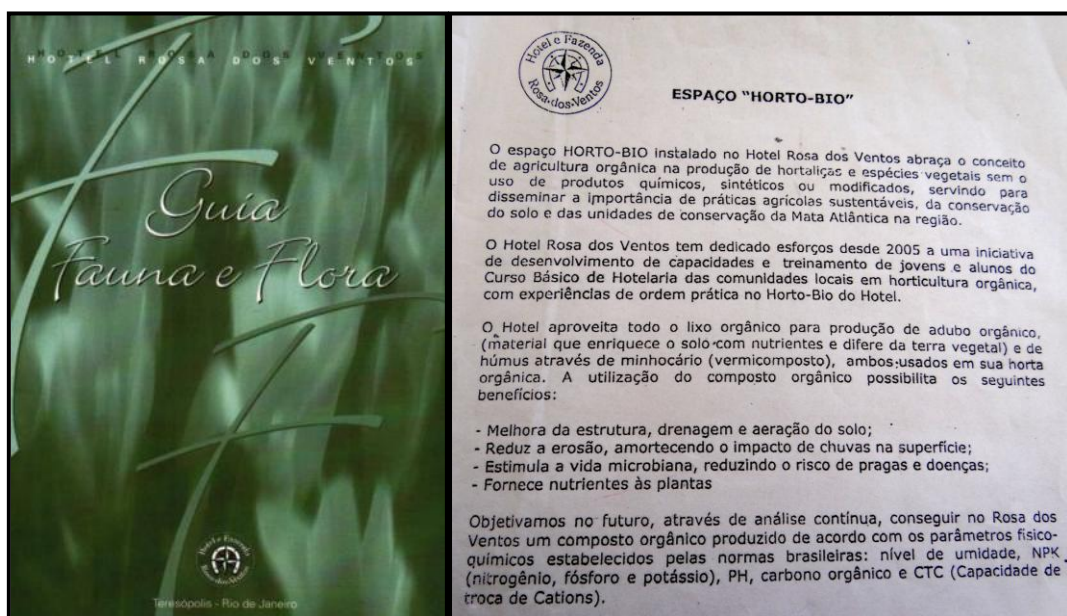


Figura 18:Guia Fauna e Flora e Espaço Horto-Bio.
Fonte: Acervo da autora.

Como pode-se observar o empreendimento em questão cumpre muitos dos requisitos necessários tanto para a otimização do uso de água como o de energia, porém, ainda há algumas ações que ainda podem ser implantadas, como por exemplo, o uso de torneiras eletrônicas nas áreas comuns do empreendimento.

Em relação ao envolvimento do público alvo com as práticas de sustentabilidade ambiental, é necessária uma melhor divulgação destas ações para o hóspede. Visto que esta última questão é de suma importância, pois elas só poderão ser maximizadas a partir do momento em que o hóspede tenha consciência da sua responsabilidade e de seu potencial de contribuição neste sistema. É exatamente estes informativos e de orientações orais por parte dos funcionários, item 41(Fala dos funcionários) que o Manual de Práticas Sustentáveis afirma ter no hotel e que sentiu-se maior falta durante a observação.

Cabe destacar que a *home page* do hotel possui diversas informações, como por exemplo o Manual de Práticas Sustentáveis, Guia Fauna e Flora, também podem ser encontrados os dois certificados relacionados a questão ambiental que o empreendimento possui, o certificado da INEA (Instituto Estadual do Ambiente), e a Certidão de Regularidade Ambiental expedida pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente do Município de Teresópolis, certidão esta que está em conformidade com o SLAM (Sistema de Licenciamento Ambiental). Também há informações incentivando o plantio de mudas de espécies nativas, bem como visitas a horta orgânica, horto bio e minhocário mantidos pelo hotel. Porém durante a visita ao empreendimento não houve incentivo tanto verbal como escrito para esta prática.

No item a seguir será apresentado os dois questionários aplicados, sendo um a Diretora de Marketing da Associação de Hotéis Roteiros de Charme e outro para o Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos.Vale ressaltar que os dois questionários serão apresentados em conjunto, com o objetivo de cruzar respostas e assim aperfeiçoar a análise.

5.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

Para melhor entendimento do leitor e para destacar as informações mais relevantes destes questionários, em alguns momentos os dados coletados serão

apresentados por meio da interpretação das ideias mencionadas, e em outros, as respostas serão colocadas na íntegra, quando entre aspas.

O questionário iniciou perguntando se a Roteiros de Charme sempre foi uma Associação preocupada com a questão ambiental. A Diretora de Marketing da Roteiros de Charme respondeu que sim, pois a Associação surgiu devido a Eco 92, onde a Agenda 21 propôs que diversos setores econômicos adotassem códigos de conduta ambiental. Pensando nesta possibilidade, e com “a premissa de exercer uma hotelaria consciente de sua responsabilidade ambiental”, a Roteiros de Charme foi criada. Quando o Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos foi questionado sobre este item em relação ao Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, o entrevistado disse que devido ao hotel ser um dos empreendimentos hoteleiros fundadores da Associação Roteiros de Charme, sempre teve ações voltadas à sustentabilidade ambiental. Fazendo uma relação com a teoria, é possível citar que muitos autores que tratam sobre o tema sustentabilidade na hotelaria como Sloan, Legrand e Chen (2013); Dias (2009); e Gonçalves (2004), também ressaltam a importância da Eco 92, evento que culminou a Agenda 21.

A segunda pergunta pedia para enumerar as ações ambientalmente sustentáveis que são aplicadas pela Associação. A Diretora de Marketing da Roteiros de Charme respondeu que “Não trabalhamos com uma lista exaustiva de ações específicas. Ao invés disso, incentivamos os associados a desenvolverem suas práticas de sustentabilidade sob as diretrizes contidas no Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação [...]”. Vale ressaltar que como citado por Gonçalves (2004), no Brasil existem três tipos de gestão ambiental, a produção mais limpa (P+L), os sistemas baseados nas normas ISO 14000, e os sistemas de gestão ambiental independentes, que é o caso da Roteiros de Charme, que criou seu próprio sistema de gestão ambiental, por meio do Código de Ética e de Conduta Ambiental, já explicitado no item 4.2 deste trabalho.

Sobre esta questão, o Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos elencou mais de 50 ações que são praticadas pelo Hotel e que são ligadas à sustentabilidade ambiental, o qual é possível ver na íntegra nos anexos (VIDE ANEXO II) deste trabalho. Cabe destacar que parte destas ações estão contidas na observação não participativa, e que todas elas seguem as diretrizes contidas no Código de Ética e de Conduta Ambiental instituído pela Associação. Todas as ações

praticadas pelo Hotel são sugeridas pelos autores citados anteriormente como Pasczuk (2008), Kirk (2006); Viera (2004).

Quando questionada em relação à obrigatoriedade das ações de sustentabilidade ambiental para com os associados, a Diretora de Marketing da Roteiros de Charme afirma que os associados não são obrigados a praticar todas as ações contidas no Código de Ética e de Conduta Ambiental, mas que ao ingressar a Associação, adquirem voluntariamente o compromisso de implantá-las em seu empreendimento. Portanto, pode-se entender que o fato do empreendimento manifestar a sua vontade de se associar, já indica a sua tendência a implantação de ações voltadas à sustentabilidade ambiental.

A pergunta seguinte era relacionada ao Código de Ética e de Conduta Ambiental, questionando de que forma ele está envolvido com a sustentabilidade ambiental. A Diretora de Marketing da Roteiros de Charme explica que “[...] O Código fornece a diretriz que orienta o desenvolvimento das práticas, além de listar nominalmente algumas delas. O Código é o livro de cabeceira para a realização das práticas de sustentabilidade na Associação.” Vale ressaltar que no início da Associação não havia nenhum sistema de gestão ambiental formalizado, apenas a intenção de cada estabelecimento em realizar ações ambientalmente corretas, porém com o passar do tempo sentiu-se a necessidade da implantação de uma diretriz base que norteasse os membros associados. O Código de Ética encontra-se na íntegra nos anexos (VIDE ANEXO I) deste trabalho.

Com uma compreensão básica sobre a Associação e de que forma ela trabalha a sustentabilidade ambiental, a próxima etapa do questionário tem como objetivo responder diretamente o problema de pesquisa, dando maior esclarecimento sobre o tema estudado.

Quando questionado sobre as ações sustentáveis desenvolvidas pela Roteiros de Charme e se elas são uma estratégia competitiva para a Associação, a Diretora de Marketing da Roteiros de Charme afirma que atualmente a sustentabilidade ambiental pode sim ser convertida em estratégia competitiva, pois os consumidores estão cada dia mais conscientes e atentos a estas questões, mas a Roteiros de Charme, desde seu início ligou a questão ambiental como uma

[...] necessidade de preservação do ambiente como patrimônio natural e acervo turístico [...] e vê com satisfação a questão da sustentabilidade ser elevada ao patamar de estratégia competitiva pelo mercado. O desejo da Roteiros é que o mercado chegue ao ponto de enxergar a sustentabilidade como questão de sobrevivência dos destinos turístico [...].”

A partir da resposta da Gerente de Marketing, é possível perceber que as ações de sustentabilidade ambiental desenvolvidas pela Associação são principalmente por motivos éticos, como citado anteriormente por Sloan, Legrand e Chen (2013) que ao elencar os motivos que levam uma organização a optar pela sustentabilidade ambiental, afirmam que um deles é por motivos intrínsecos, ou seja, por querer fazer algo de bom, ou por questões éticas e morais.

O Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos complementa a afirmação da Diretora de Marketing da Roteiros de Charme dizendo que a sustentabilidade ambiental só pode ser considerada uma estratégia competitiva para um meio de hospedagem que tiver a certificação do ISO 14000, o qual o Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos ainda não possui. Como ressalta Dias (2011) a ISO 14000 é uma organização internacional que padroniza e estabelece ferramentas e sistemas para a administração ambiental de um empreendimento, faz auditorias ambientais e a análise do ciclo de vida periodicamente. Kanni (2004) ressalta que o empreendimento que adota este sistema segue rígidos critérios de qualidade, tendo assim uma certificação e aceitação internacional, qualificando a empresa e agregando maior valor ao seu produto, podendo assim obter uma vantagem competitiva perante o mercado. Conforme Porter (1991), estratégia competitiva é a busca de uma empresa por uma posição em destaque no mercado, que por meio desta busca estabelecer uma posição mais lucrativa e sustentável mediante um conjunto de ações ofensivas e defensivas, visando enfrentar com sucesso as forças competitivas externas. Com base nesta afirmação, pode-se discordar da declaração dada pelo Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, visto que fica claro que o empreendimento possui diversas ações ligadas a sustentabilidade ambiental, tornando um diferencial do empreendimento perante as outras empresas do mesmo setor. Ou seja, qualquer conjunto de medidas feitas pelo hotel visando melhorar a sua competitividade perante o mercado pode ser entendida como uma estratégia competitiva, e não apenas se o hotel possuir a certificação do ISO 14001, como ele afirma.

Nas questões relacionadas à estratégia competitiva o Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos afirma que as estratégias competitivas instituídas pelo Rosa dos Ventos são: “Facebook, webmarketing, leitura fotográfica atualizada, calendário de eventos, *flash deals*, e muita criatividade.” Ao analisar a fundo esta afirmação, pode-se concluir que o que ele cita como sendo estratégias competitivas, são elementos que se caracterizam muito mais como estratégia de promoção, baseando-se no conceito de Porter (1991) citado anteriormente. É possível afirmar que a estratégia competitiva vai muito mais além das estratégias de marketing utilizadas por um empreendimento, sendo a estratégia competitiva uma questão mais ampla e complexa. Ansoff (1990) define estratégia competitiva como um conjunto de decisões que dizem respeito à relação entre a empresa e o mercado, de modo que devem ser elaboradas por meio de propostas que possam trazer um maior crescimento e rentabilidade para a organização. Portanto, a estratégia de promoção pode fazer parte de um conjunto de ações que designa-se estratégia competitiva, mas não uma estratégia competitiva em si.

Sobre como são planejadas estas ações e quais são os critérios levados em consideração, o Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos explica que eles fazem um planejamento semestral e que tem como objetivo atingir o público alvo do hotel, mas preferiu não especificar quais as estratégias por eles utilizadas. Ele comenta que eles não levam em consideração os concorrentes, o surgimento de produtos substitutos, as ameaças de novos entrantes, o poder de barganha dos clientes, ou poder de barganha dos fornecedores.

Ao ser questionado sobre qual abordagem estratégica eles acreditam que adquirem vantagem competitiva, o Gerente geral respondeu que é através da diferenciação, ou seja, eles oferecem um produto diferente dos demais oferecidos pelo setor e pelo enfoque, pois o público-alvo do hotel são famílias e o mercado corporativo. Vale lembrar que esta pergunta foi feita com base na teoria das cinco forças competitivas que regem o mercado de Porter (1989). Para o autor, elas são a força que determinam a habilidade que uma empresa terá para obter sucesso e reconhecimento perante o mercado. Levando em consideração esta teoria e a afirmação do Gerente Geral do Hotel que considera que adquirem uma vantagem competitiva se diferenciando perante o mercado. Pode-se fazer o seguinte questionamento: Diferenciação em relação a que? Aos concorrentes seria a resposta. Portanto, apesar do Gerente Geral afirmar não levar em consideração os

concorrentes, a influência dos mesmos é visível no estabelecimento, visto que a empresa que busca uma diferenciação em relação aos demais empreendimentos do setor. E ao buscar esta diferenciação, o hotel busca criar um motivo para o cliente hospedar-se no seu hotel e não no outro, levando sim em consideração os concorrentes na hora de elaborar suas estratégias competitivas.

Em relação ao questionamento relacionado à abordagem estratégica, foi levada em consideração a afirmação de Porter (1991) que explica que existem três tipos de abordagens genéricas que podem ser utilizadas por uma organização para que esta possa se superar das demais; a liderança de custo, o qual a organização vê o mercado como num todo e adota uma posição de baixo custo, a diferenciação, a empresa oferece um produto ou serviço muito diferente dos demais, sendo melhor observada pelo cliente; e o enfoque, quando uma empresa trabalha focando em um nicho do mercado, para assim satisfazer as necessidades de seus clientes. O autor ainda explica que estas abordagens podem ser trabalhadas juntas ou separadamente, no estabelecimento em questão eles utilizam duas destas abordagens, a diferenciação e o enfoque, conseguindo assim se fortalecer e obter vantagens competitivas perante o mercado. Vale ressaltar que o Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, tem como seus principais diferenciais competitivos as questões relacionadas à proximidade com a natureza, ações ligadas à sustentabilidade ambiental, a possibilidade do contato dos hóspedes direto com a natureza por meio das trilhas e passeios a cavalo, etc., tornando-se assim um produto diferenciado perante o setor hoteleiro, pois o hotel une todas estas questões sem perder o conforto e o luxo que são esperados de um hotel 5 estrelas. Em relação ao enfoque o Gerente Geral do hotel afirma que o marketing é voltado para famílias, pois é um hotel com características que envolvem a família como um todo, tendo atividades para todas as idades, piscinas para adultos e crianças, etc. E ao público corporativo, visto que de acordo com a gerência ocorrem eventos deste porte durante a baixa temporada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente a humanidade vem tomando maior consciência sobre os efeitos que o uso desenfreado dos recursos naturais vem causando ao meio ambiente e a sociedade como um todo, demonstrando assim um maior interesse nas questões relacionadas à sustentabilidade ambiental. Um exemplo disto são os eventos relacionados a este tema que vem acontecendo desde a década de 1970, sendo o mais recente a Rio +20 em 2012, a qual tratou de assuntos como mudanças climáticas, gestão de resíduos, dentre outras questões.

Já no setor hoteleiro este tema é ainda mais recente, surgiu apenas em meados dos anos de 1990. Muitas organizações começaram a adotar diversas práticas ambientalmente sustentáveis por diferentes motivos, como: diminuir custos; minimizar impactos ao meio ambiente; atender a crescente demanda de hóspedes preocupados com esta temática; ou para se diferenciarem perante o setor podendo assim obter uma vantagem competitiva.

Portanto, este estudo teve como tema a sustentabilidade ambiental como instrumento de estratégia competitiva organizacional, sendo assim tomou-se como objeto de estudo a Associação de Hotéis Roteiros de Charme, pois desde 1992, ano da sua fundação, a entidade possui iniciativas relacionadas à sustentabilidade ambiental, as quais são praticadas por todos os membros associados.

Para cumprir o primeiro objetivo específico deste estudo, a qual consistia em definir com base nas teorias sobre o tema, o que são ações ambientalmente sustentáveis na hotelaria, foi realizado diversas pesquisas de cunho bibliográfico, por meio de livros, periódicos, teses, monografias e artigos, nos quais este tema foi estudado detalhadamente. A partir desta pesquisa foi possível concluir que: ações ambientalmente sustentáveis são aquelas iniciativas desenvolvidas por uma determinada organização, que tem como objetivo diminuir o uso dos recursos ambientais, minimizar o desperdício e os resíduos gerados, e assim, minimizar os impactos ao meio ambiente. Com exemplo destas ações pode-se citar: o gerenciamento de água, energia e resíduos; conscientização dos colaboradores para a adoção de práticas ambientais; a implantação de equipamentos como: torneiras eletrônicas, arejadores, misturadores, sensores de presença, entre muitos outros. Vale ressaltar que esta definição foi feita pela autora com base na extensa

pesquisa bibliográfica perpetrada sobre o tema, como Sloan, Legrand e Chen (2013); Dias (2009; 2011); Viera (2004); Gonçalves (2004); Kirk (1996)..

Baseando-se nas informações obtidas no referencial teórico, é possível constatar que muitas empresas buscam um sistema de gestão ambiental para nortear a implantação destas ações, como o P+L; os sistemas de gestão ambiental baseados nas normas série 14.000; ou criam um sistema de gestão ambiental próprio, independente. O objeto de estudo desta pesquisa, adotou um sistema de gestão ambiental independente, criando um Código de Ética e de Conduta Ambiental, o qual deve se usado como base para todas as ações de sustentabilidade ambiental adotadas pelos seus associados.

O segundo objetivo específico desta pesquisa foi levantar quais são as ações relacionadas à sustentabilidade ambiental instituídas pela Associação. Parte deste objetivo foi alcançado por meio de documentos disponíveis na sede da Associação e em de um de seus associados (Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, RJ) e do questionário aplicado à Diretora de Marketing da Associação de Hotéis Roteiros de Charme ao elencar as ações contidas no Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação (VIDE ANEXO I), o qual lista mais de 50 ações relacionadas a conservação e economia de energia, água, gestão dos resíduos sólidos e do envolvimento dos hóspedes nestas iniciativas. Este questionário foi complementado com a análise da observação não participativa no Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos o qual foi possível relacionar as diretrizes contidas no Código de Ética com as ações implementadas pelo hotel. Vale ressaltar **que o Hotel possui um Manual de Práticas Sustentáveis que elenca** mais de 50 iniciativas que abordam temas relacionados à conservação de energia, água, gestão dos resíduos sólidos e práticas para incentivar o envolvimento dos hóspedes com as ações ambientalmente sustentáveis implantadas pelo estabelecimento. Cabe ainda destacar que todas as ações implantadas pelo Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos tiveram como base norteadora o Código de Ética e de Conduta Ambiental da Associação. Entretanto, o hotel possui outras que não são sugeridas pelo Código, como a adoção de claraboias e grandes janelas para melhor aproveitar a luz durante o dia, aumentando a economia de energia elétrica, dentre outras.

Já o terceiro objetivo específico deste estudo foi relacionar as ações ambientalmente sustentáveis desenvolvidas pela Associação com estratégias competitivas. O qual foi alcançado por meio da realização da pesquisa documental

feita em documentos específicos da Roteiros de Charme e de um de seus associados (Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos, RJ) e complementada por meio dos questionários aplicados a Diretora de Marketing da Roteiros de Charme e com o Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos. Assim foi possível verificar as ações ambientalmente sustentáveis desenvolvidas pela Associação, porém ao tentar levantar as estratégias competitivas utilizadas pela Roteiros de Charme, as mesmas não foram possíveis de se verificar claramente. Entretanto por meio da teoria contida nesta pesquisa foi possível se concluir que a Associação tem como estratégias principais o enfoque e a diferenciação.

A partir da resposta deste objetivo específico, complementado pelos demais objetivos específicos ora apresentados, pode-se concluir que o objetivo geral desta pesquisa, o qual tratou-se de analisar se as ações de sustentabilidade ambiental desenvolvidas pela Roteiros de Charme consistiam em uma estratégia competitiva para esta Associação, foi alcançado por meio do questionário aplicado à Diretora de Marketing da Associação e ao Gerente Geral do Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos. Ambos ao serem questionados sobre a utilização destas ações ambientalmente sustentáveis como uma estratégia competitiva negaram tal possibilidade, afirmando que as ações adotadas foram implantadas por motivos éticos e morais, pois desde a sua fundação possuem ações que buscam minimizar os impactos gerados pelo setor.

Por meio desta afirmação pode-se concluir que todas as ações relacionadas às estratégias competitivas de um empreendimento nem sempre estão explícitas, a ponto de serem citadas, ou enumeradas claramente pelo gestor da organização. E assim é possível verificar que mesmo que eles não considerem as ações ambientalmente sustentáveis por eles praticadas com uma estratégia competitiva, a partir da teoria contida neste trabalho, é possível avaliar que sim, são uma estratégia competitiva, pois isto é uma das questões que diferencia os empreendimentos da Associação perante o mercado, dando maior visibilidade e credibilidade aos seus associados. A partir desta constatação, chega-se a resposta do problema deste trabalho o qual era: As ações voltadas à sustentabilidade ambiental utilizadas pela Roteiros de Charme, podem ser avaliadas como uma estratégia competitiva para a Associação? Pode-se responder que sim, mesmo que a Associação não considere estas iniciativas ambientalmente sustentáveis como uma estratégia competitiva, elas são sim uma estratégia competitiva para eles, pois são estas ações que trazem um

diferencial competitivo para a Associação e assim acabam se destacando no mercado.

.Quando um conjunto de diretrizes ou normas é criado, como no caso o Código de Ética e de Conduta Ambiental da Roteiros de Charme, o objetivo é minimizar os impactos ambientais gerados pelo setor, e a melhoria dos serviços oferecidos pelos membros associados. Ao analisar estas diretrizes foi possível observar que algumas, não possuem certa facilidade de serem colocadas em prática, pois diversas vezes não depende apenas do gestor do empreendimento, mas também dos seus colaboradores e clientes.

Cabe destacar que esta pesquisa possuiu algumas limitações, como estar trabalhando com apenas uma empresa, neste caso, a Roteiros de Charme, portanto, ele não é um trabalho que pode ser generalizado. Além disso, não foi possível ter acesso a documentos que expunham explicitamente as estratégias competitivas da Associação, o que também limitou a pesquisa. Entretanto, como pode ser visto, isso não prejudicou o resultado final, visto que foi possível responder todos os objetivos propostos no trabalho.

Ser um pesquisador é conviver constantemente com a justaposição de teorias, teses e pesquisas, visando à comprovação de uma indagação, ou buscando um direcionamento para a tentativa de entendimento de determinado assunto. Neste contexto, o estudo de caso oferece ao pesquisador um campo aberto para confrontar a teoria com a prática, e assim descobrir de que modo elas se harmonizam. Este trabalho mostrou-se de suma importância, pois assim foi possível descobrir como é ser pesquisador e aperfeiçoar as aptidões para trabalhos de pesquisa, visto que na prática é possível observar os benefícios do conhecimento adquirido em sala de aula, nas pesquisas bibliográficas e documentais antes realizadas.

A pesquisa leva também o pesquisador a trilhar caminhos muitas vezes obscuros à nossa percepção, e nos abre novos horizontes de ideias e assuntos a serem estudados. Sendo assim, cabe aqui ressaltar que este trabalho é apenas o primeiro passo de muitos que ainda serão necessários para melhor se aprofundar neste tema tão rico.

Com este estudo foi possível despertar interesses antes adormecidos em adquirir maiores conhecimentos sobre este tema ainda pouco explorado no Brasil, a sustentabilidade ambiental na hotelaria relacionada com estratégias competitivas.

Este trabalho foi também foi de suma importância para a Universidade, visto que até o presente ano, é o único estudo que liga a sustentabilidade ambiental na hotelaria com estratégias competitivas. Porém, é importante ressaltar que a intenção deste trabalho não foi encerrar a temática e sim instigar outros pesquisadores a continuar com ela, com outros estudos de caso, ou talvez mensurando de forma precisa os resultados destas ações para a Roteiros de Charme.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fernando. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

ALVES-MAZZOTI, Ana J.; GEWANDSNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

ACCOR. **Sustainable development**. Disponível em: <<http://www.accor.com/en/sustainable-development.html>>. Acesso em: 06 de maio de 2013.

ANSOFF, Igor. **A nova estratégia empresarial**. Trad. Antonio Zoratto Sanvicente. São Paulo: Atlas, 1990.

BARNEY, Jay. B.; HESTERLY, William S. **Administração estratégica e vantagem competitiva**. Trad. Mônica Rosemberg. 3 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

BERNAUER, Thomas.; ENGELS, Stéphanie.; KAMMERER, Daniel.; SEIJAS, Jazmin. Explaining green innovation. Ten years after Porter's win-win proposition: how to study the effects of regulation on corporate environmental innovation? In: **Center for Comparative and International Studies**, CIS Working Paper, n. 17, 2006.

BENI, Mario C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac São Paulo, 2003.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Lei Geral do Turismo n. 11.771, de 17 de setembro de 2008**. Diário Oficial da União. Brasília – DF.

BOAVENTURA, Edivaldo M. **Metodologia de pesquisa**: monografia, dissertação, tese. São Paulo: Atlas, 2007.

BOFF, Leonardo. **Sustentabilidade: O que é – O que não é**. Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução a teoria e aos métodos**. Trad. de Maria João Alvarez, Sara Bahia dos Santos e Teimo Mourinho Baptista. Porto: Porto Editora, 1994.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CARDOSO, Luisa C. **Influência da internacionalização nas estratégias de gestão ambiental**: um estudo de caso dos meios de hospedagem de Santa Catarina vinculados á Associação de Hotéis Roteiros de Charme. Florianópolis, SC: UDESC, 2010. Dissertação de mestrado do curso de pós-graduação em Administração.

CARVALHO, Rafaella O. D. de. **Roteiros de Charme**: A Gestão do marketing empresarial da Associação. Rio de Janeiro: Universidade Candido Neves, 2006. Monografia do curso de Pós Graduação em Marketing.

COMISSÃO MUNDIAL PARA O MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO (CMMAD). **Nosso futuro comum**. 2. ed. Rio de Janeiro: FVG, 1991.

CORREIA, Bárbara I. **Estratégias de marketing na hotelaria**: o caso do Leading Hotels of the World no Brasil. Irati: UNICENTRO, 2011. Monografia do curso de Bacharel em Turismo.

DALY, Herman E. Crescimento sustentável? Não, obrigado. **Revista Ambiente & Sociedade**, vol. 7, n. 2 , p. 197-201, julho/dezembro, 2004.

DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental**: responsabilidade social e sustentabilidade. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

_____. **Marketing ambiental**. São Paulo: Atlas, 2009.

DICIONARIO INFORMAL. **Folder**. Disponível em: <<http://www.dicionarioinformal.com.br/folder/>> Acesso em 05 de junho de 2013.

FREHSE, Jens. Innovative product development in hotel operations. In: PIKKEMAAT, B.; PETERS, M. (Eds.) **Innovation in hospitality and tourism**. Binghamton, NY: The Haworth Hospitality Press, 2005.

FOLADORI, Guillermo. Avanços e limites da sustentabilidade social. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, n. 102, p. 103-113, janeiro/junho, 2002.

GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

GONÇALVES, Luiz C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

HÔTELIER NEWS. **Roteiros de Charme lança guia 2013**. Disponível em: <<http://hoteliernews.com.br/2013/01/roteiros-de-charme-lanca-guia-2013/>> Acesso em 10 de agosto de 2013.

KANNI, Fernando. Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental nas empresas turísticas – a certificação ambiental no segmento de hospedagem. In RUSCHMANN, Doris; SOLHA, Karina T. **Turismo: uma visão empresarial**. São Paulo: Manole, 2004. (p.91-113).

KIRK, David. **Environmental management for hotels: A student's handbook**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1996.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo: Atlas, 2007

MAIA, Raissa A. **Associações de hotéis: um estudo de caso sobre a Associação Roteiros de Charme e Dois Associados, Fazenda Capoava e Ronco do Bugio Pousou e Gastronomia**. Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Turismo - UFSCar, Campus Sorocaba, 2009.

MENDES, Jefferson M. G. Dimensões da sustentabilidade. **Revista das Faculdades Santa Cruz**, v. 7, n. 2, p. 49-59, julho/dezembro, 2009.

MINIDICIONÁRIO LUFT. **Leiaute**. São Paulo: Ática, 2000.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Novo Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/Backup_Nao_Apagar/programas_acoes/qualificacao_equipamentos/classificacao_hoteleira_2.html> Acesso em 21 de abril de 2013.

NORBERG-BOHM, Vicki. **Beyond the double dividend: public and private roles in the supply of and demand for environmentally-enhancing Technologies**. In: Workshop on Environment and Innovation. Paris, France - 19 de junho de 2000.

ONU, Organização das Nações Unidas. **A ONU e o meio ambiente**. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-o-meio-ambiente/>>. Acesso em 29 de março de 2013.

PASCZUK, Pedro A. **Gestão ambiental em meios de hospedagem: o caso do Hotel Fazenda das 100 Árvores - Castro/Pr. Irati: UNICENTRO**, 2008. Monografia do curso de Bacharel em Turismo.

PORTER, Michael E. **Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior**. Trad. Elizabeth Maria de Pinho Braga. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

_____. **Estratégia competitiva**: técnicas para análise de indústria e da concorrência. Trad. Elizabeth Maria de Pinho Braga. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1991.

_____. **Vantagem competitiva**: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1990.

_____. **A Vantagem competitiva das Nações**. Trad. Walltensir Dutra. 16. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1989.

_____. **Estratégia competitiva**: técnicas para análise de indústria e da concorrência. Trad. Elizabeth Maria de Pinho Braga. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1986.

PORTER, Michael E.; VAN DER LINDE, Class. Toward a new conception of the environmental-competitiveness relationship. In: **Journal of Economic Perspectives**, v. 9, n. 4, p. 97-118, 1995a.

_____. Green and competitive: ending the stalemate. In: **Harvard Business Review**, p. 120-134, September-October, 1995b.

PORTAL DA EDUCAÇÃO. **Montagem do salão e mise In place**. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/13322/montagem-do-salao-e-mise-en-place>> Acesso em: 05 de junho de 2013.

PNUD, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. **Bolívia distribui mal imposto sobre o gás**. Notícia de 18 de março de 2009. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/Noticia.aspx?id=362>> Acesso em: 17 de junho de 2013.

RATTNER, Henrique. Sustentabilidade: uma visão humanista. **Revista Ambiente & Sociedade**, n. 5, p. 233-240, julho/dezembro, 1999.

ROTEIROS DE CHARME. **Roteiros de Charme**. [mensagem pessoal] Mensagem recebida por: <Darieli da Silva Gryczak Lubczyk>. em: 05 jun. 2013a.

ROTEIROS DE CHARME. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br/>> Acesso em: 03 de agosto de 2013b.

SACHS, Ignacy. **Desenvolvimento**: incluyente, sustentável, sustentado. Rio de Janeiro: Garamond, 2004.

_____. **Estratégias de transição para o século XXI**: desenvolvimento e meio ambiente. São Paulo: Nobel, 1993.

SANTOS, Vanice; CANDELOORO, Rosana J. **Trabalhos acadêmicos: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas.** Porto Alegre: AGE, 2006.

SALA DA GEOGRAFIA. **Da natureza os recursos naturais.** Disponível em: <<http://saladageografia.blogspot.com.br/2010/08/da-natureza-aos-recursos-naturais.html>> Acesso em: 28 de setembro de 2013.

SERRA, Fernando. A. R. TORRES, Maria. C. S. e TORRES, Alexandre. P. **Administração estratégica: conceitos, roteiro prático e casos.** Rio de Janeiro: Reichamn e Affonso Editores, 2004.

SLOAN, Philip; LEGRAND, Willy; CHEN, Joseph S. **Sustainability in the hospitality industry.** Principles of sustainable operations. 2.ed. New York: Routledge, 2013.

VIERA, Elenara V. **Desperdício em hotelaria: Soluções para evitar.** Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

VIERA, Elenara V.; HOFFMANN, Valmir. E. **Práticas de sustentabilidade ambiental para empreendimentos turísticos hoteleiros: aplicação de um modelo (2006).** In: IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo. Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Trad. Daniel Grassi. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZEPPELINI, Marcio. Stakeholders: Afinal, o que é isso?. **Revista Filantropia – OnLine**, n. 82, 2013.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AO RESPONSÁVEL PELO SETOR DE MARKETING DA ROTEIROS DE CHARME.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE – CAMPUS IRATI

PR 153 - Km 07 - Riozinho - Cx. Postal 21

Fone / Fax (042) 3421-3000

Irati - Paraná - CEP 84500-000

DEPARTAMENTO DE TURISMO

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ESTRATÉGIA COMPETITIVA NA
HOTELARIA: UM ESTUDO DE CASO DA ROTEIROS DE CHARME**

1. A Roteiros de Charme sempre foi uma associação preocupada com a questão ambiental, ou ela passou a adotar ações sustentáveis com enfoque ambiental no decorrer de sua trajetória no mercado?
2. Enumere as ações sustentáveis com enfoque ambiental estabelecidas pela Associação?
3. Estas ações são obrigatórias, ou seja, todos os membros da associação devem segui-las, ou são apenas recomendações?
4. Comente sobre o Código de Ética instituído pela Associação? De que forma ele está envolvido com a Sustentabilidade Ambiental?
5. Vocês acreditam que as ações sustentáveis desenvolvidas pela Roteiros de Charme são uma estratégia competitiva da Associação?
6. Quais são as estratégias competitivas instituídas pela Roteiros de Charme?

7. Como são planejadas as estratégias competitivas utilizadas pela Associação?
Quais os critérios que são levados em consideração?
8. No momento de planejar as estratégias competitivas, vocês levam em consideração os seguintes itens. Caso levem, de que forma?
- A) Os concorrentes;
 - B) O surgimento de produtos substitutos;
 - C) As ameaças de novos entrantes;
 - D) O poder de barganhados clientes;
 - E) O poder de barganha dos fornecedores.
9. A Associação acredita que adquire vantagem competitiva por meio de qual estratégia?
- Liderança de custo (custo baixo);
 - Diferenciação (oferecer um produto ou serviço muito diferente dos demais);ou
 - Enfoque (se especializando em um nicho de mercado).

APÊNDICE B - ROTEIRO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AO GERENTE GERAL DO HOTEL E FAZENDA ROSA DOS VENTOS.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE – CAMPUS IRATI

PR 153 - Km 07 - Riozinho - Cx. Postal 21

Fone / Fax (042) 3421-3000

Irati - Paraná - CEP 84500-000

DEPARTAMENTO DE TURISMO

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ESTRATÉGIA COMPETITIVA NA
HOTELARIA: UM ESTUDO DE CASO DA ROTEIROS DE CHARME**

1. O Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos sempre foi um empreendimento preocupado com a questão ambiental, ou ele passou a adotar ações sustentáveis com enfoque ambiental no decorrer de sua trajetória no mercado?
2. Enumere as ações sustentáveis com enfoque ambiental estabelecidas pela Hotel?
3. Vocês acreditam que as ações sustentáveis desenvolvidas pelo Hotel são uma estratégia competitiva para o empreendimento?
4. Quais são as estratégias competitivas instituídas pelo Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos?
5. Como são planejadas as estratégias competitivas utilizadas pelo Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos? Quais os critérios que são levados em consideração?
6. No momento de planejar as estratégias competitivas, vocês levam em consideração os seguintes itens. Caso levem, de que forma?

- A) Os concorrentes;
 - B) O surgimento de produtos substitutos;
 - C) As ameaças de novos entrantes;
 - D) O poder de barganhados clientes;
 - E) O poder de barganha dos fornecedores.
7. O Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos acredita que adquire vantagem competitiva por meio de qual estratégia?
- Liderança de custo (custo baixo);
 - Diferenciação (oferecer um produto ou serviço muito diferente dos demais);ou
 - Enfoque (se especializando em um nicho de mercado).

APÊNDICE C - ROTEIRO DA OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPATIVA NO HOTEL E FAZENDA ROSA DOS VENTOS.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE – CAMPUS IRATI

PR 153 - Km 07 - Riozinho - Cx. Postal 21

Fone / Fax (042) 3421-3000

Irati - Paraná - CEP 84500-000

DEPARTAMENTO DE TURISMO

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ESTRATÉGIA COMPETITIVA NA
HOTELARIA: UM ESTUDO DE CASO DA ROTEIROS DE CHARME**

- 1) Analisar as ações ambientalmente sustentáveis implantadas pelo hotel.
 - a) Conservação de água;
 - b) Conservação de energia;
 - c) Gestão de resíduos sólidos.

- 2) Analisar se as ações ambientalmente sustentáveis usadas pelo hotel são divulgadas aos hóspedes.

ANEXOS

ANEXO I: CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA AMBIENTAL INSTITUÍDO PELA ROTEIROS DE CHARME.

Código de Ética e de Conduta Ambiental

CAPÍTULO 30 - AGENDA 21

"Earth Summit 92" ou "Eco 92"

O plano de ação aprovado pelos Chefes de Estado presentes à Conferência das Nações Unidas, realizado no Rio de Janeiro de 3 a 14 de junho de 1992, considerou que o melhor meio para se atingir as metas de Desenvolvimento Sustentável seria o desenvolvimento, adoção e implementação pelas indústrias de Códigos Voluntários de Conduta Ambiental.

Roteiros de Charme Associação de Hotéis Código de Ética e de Conduta Ambiental

Os Hotéis, Pousadas e Refúgios Ecológicos que fazem parte desta Associação, reconhecendo a necessidade da preservação do meio ambiente para sobrevivência desta e das gerações futuras, considerando que os princípios fundamentais do ambientalismo estão intimamente ligados aos conceitos modernos de eficiência, se comprometem a adotar as posturas ambientais contidas neste Código de Ética e de Conduta Ambiental, que procura um objetivo comum e não o conflito entre a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento econômico.

1. Implementação

1. 1. Assegurar o apoio e participação dos principais sócios, diretores e gerentes na implementação deste Código e possibilitar acesso ao programa a todos que prestam serviços à empresa.

1.2. Incorporar os princípios ambientais às práticas administrativas e aos programas de treinamento do pessoal, que deve ser educado para exercer suas atividades de modo ambientalmente responsável.

1.3. Nomear um responsável geral pela gestão ambiental da empresa e designar um responsável para cada aspecto fundamental do programa: energia, água e resíduos.

1.4. Definir as metas ambientais a serem cumpridas, estabelecendo prioridades e prazos para sua aplicação, de acordo com os equipamentos e instalações existentes, localização e condições econômico financeira da empresa.

1.5. Monitorar o progresso do programa e informar aos participantes sobre os resultados alcançados em reuniões periódicas.

1.6. Incentivar a todos que trabalham na empresa a colaborar com o programa, envolvendo inclusive as famílias em concursos de preservação ambiental, premiando os de melhor desempenho.

1.7. Identificar e reduzir o impacto ambiental, no planejamento de novos projetos e construções, visando a preservação do cenário, fauna, flora e cultura locais.

1.8. Fazer um check-list de todos os equipamentos, dos quartos, banheiros e demais dependências, verificando se há impactos ambientais desnecessários ou desperdício de energia e água.

1.9. Controlar e diminuir o uso de produtos adversos ao meio ambiente como asbestos, CFCs, pesticidas e materiais tóxicos, materiais corrosivos, infecciosos, explosivos ou inflamáveis.

1.10. Respeitar os locais e objetos religiosos e históricos, a população local, sua história, tradição e cultura.

1.11. Minimizar os riscos de impactos ambientais negativos por parte dos hóspedes e visitantes:

- (i) colocando à sua disposição informativos preparados pelo hotel e literatura, sobre a região, fauna, flora e cultura local;
- (ii) reduzindo o tamanho dos grupos;
- (iii) evitando horários de maior concentração de visitantes;

- (iv) evitando visita à áreas ambientais não supervisionadas;
- (v) instruindo os guias para tomarem ações corretivas.

1.12. Implantado o sistema, informar aos hóspedes sobre a adesão do hotel ao programa de proteção ambiental, deixando claro que o sucesso desta iniciativa dependerá, também, da participação dele, e convidando, àqueles que demonstrarem maior interesse, a fazer uma lista de suas observações quanto a impactos ambientais ainda existentes e que, eventualmente, podem ser evitados.

2. Energia

2.1. Conscientização geral da necessidade de economizar energia palavra de ordem que deve constar de todos os manuais administrativos e operacionais da empresa.

2.2. Instituir uma força tarefa de Conservação de Energia, que inclua o Gerente Geral, o responsável no programa ambiental pelo item energia, o chefe da manutenção, e um representante de cada setor da empresa.

2.3. Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo.

2.4. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam incrementar a conservação de energia e conseqüente redução de custos, priorizando os de maior rapidez no retorno do capital investido.

2.5. Utilizar energia alternativa (solar e eólica), que deve ser incorporada, sempre que possível, no planejamento das novas construções e instalações.

2.6. Evitar aquecedores elétricos individuais.

2.7. Utilizar sauna e aquecimento a lenha onde for apropriado.

2.8. Utilizar equipamentos reguladores de consumo de energia.

2.9. Reduzir a iluminação supérflua, com a instalação de controles automáticos como: temporizadores ou sensores de presença, nas áreas de pouco tráfego, pequenos espaços e em áreas operacionais, e de células foto elétricas, nas áreas externas.

2.10. Substituir as lâmpadas convencionais pelas de baixo consumo, iniciando nas áreas que permanecem iluminadas por períodos mais longos e constantes.

2.11. Reduzir o consumo indireto de energia, oferecendo produtos naturais produzidos na região, especialmente vegetais.

3. Água.

3.1. Avaliar a eficiência do seu hotel quanto ao consumo de água, considerando que dependendo da eficiência no uso das instalações o consumo de água pode variar de 60 a 220 m³ cama/ ano.

3.2. Estimar o consumo de água nos banheiros dos hóspedes, cozinhas, lavanderia, demais áreas de serviço, jardins e piscina.

3.3. Verificar as melhores opções para economizar água, estimando o custo e economia potencial.

3.4. Instalar medidores de consumo nos locais de maior uso.

3.5. Evitar a troca desnecessária de roupa de banho, deixando à decisão dos hóspedes quando esta deve ser mudada.

3.6. Incentivar a participação dos hóspedes no programa de redução de consumo de água com aviso de que se a colaboração dele é boa para o hotel é melhor ainda para o meio ambiente.

3.7. Coletar e utilizar a água da chuva, sempre que possível.

3.8. Verificar com frequência a existência de vazamentos inclusive nas piscinas.

3.9. Usar detergentes de menor impacto ambiental e parar de usar desinfetantes e outros agentes químicos desnecessários.

3.10. Desenvolver um plano de ação setorial estabelecendo uma data limite para a implantação das ações sem custo e um cronograma de investimentos e de implantação para as ações de baixo custo.

3.11. Desenvolver cronograma de investimento e de implantação para as ações, que apesar de seu custo aparentemente elevado, possam reduzir o consumo de água e conseqüente redução de custos, priorizando os de maior rapidez no retorno do capital investido.

3.12. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo:

- (i) substituir por duchas e equipamentos de baixa pressão os chuveiros e vasos sanitários;
- (ii) instalar sensores infravermelho de presença nas pias;
- (iii) substituir o tratamento tradicional de cloro e algicidas por equipamentos de ionização da água.

4. Resíduos sólidos e efluentes

4.1. Adotar, em todos os procedimentos administrativos e operacionais, os "3 Rs" : da consciência ambiental: Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

4.2. Identificar todas as atividades e locais que geram resíduos sólidos.

4.3. Eliminar a queima indiscriminada de lixo e pastos e cessar com o desmatamento e desflorestamento ambientalmente irresponsáveis.

4.4. Evitar o uso de produtos descartáveis, tipo "one way".

4.5. Analisar o "fluxo" dos resíduos sólidos no Hotel, identificando os principais componentes do lixo produzido: vidro, papel, plástico, matéria orgânica, etc.

4.6. Analisar a demanda por materiais recicláveis (sucateiros, "catadores" de papel, vidro, alumínio e instituições de caridade).

4.7. Identificar os seguintes aspectos ligados ao lixo:

- (i) quais materiais são recicláveis;
- (ii) como devem ser coletados - separados ou misturados;
- (iii) as quantidades mínimas que interessam aos "catadores" e outros.

4.8. Determinar pessoal, local, recipientes e equipamentos necessários para a coleta, armazenamento temporário e encaminhamento/descarte dos resíduos.

4.9. Desenvolver um Plano de Ação, com um programa de fácil compreensão, levando em consideração regulamentações locais, a ser implementado gradualmente, no qual são estabelecidas metas a serem alcançadas a curto, médio e longo prazo.

4.10. Procurar a participação dos vizinhos, compartilhando o local de estocagem e seus custos, quando possível, propiciando atingir volumes que reduzam tempo e periodicidade da coleta.

4.11. Criar um programa de reciclagem de fácil assimilação e aceitação por parte dos usuários, mediante clara identificação dos recipientes de lixo, com indicação do tipo de material a ser acondicionado nos mesmos e a colocação do número adequado de recipientes em locais apropriados.

4.12. Envolver os hóspedes no programa, incentivando-os a dele participar através de informativos do hotel

4.13. Para os novos projetos situados nas regiões não atendidas por rede de esgoto municipal, dar preferência a instalação de fossas ecológicas.

4.14. Adicionar bactéria consumidora de material orgânico à fossa tradicional minimizando o impacto ambiental.

4.15. Eliminar qualquer vazamento de esgoto não tratado ou químicos prejudiciais a saúde, no mar, rios e, principalmente, perto de nascentes de água e reservatórios de água.

4.16. Estabelecer procedimentos e monitorar o vazamento de produtos químicos e óleos estocados.

4.17. Monitorar a qualidade da água usada descarregada fora das fossas e do sistema de esgoto.

4.18. Cuidar que o CFCs sejam recolhidos dos equipamentos descartados, dando uma destinação final adequada aos mesmos.

4.19. Eliminar as fontes de ruído tomando as ações necessárias para eliminar a poluição sonora, principalmente, à noite.

4.20. Incluir na programação de investimentos a médio e longo prazo:

(i) instalar filtros de carbono nos exaustores da cozinhas e equipamentos para tratamento da água;

(ii) substituir os gases refrigerantes por tipos que não prejudiquem a camada de ozônio.

* * *

Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, 1987

Desenvolvimento Sustentável

Satisfação das necessidades do presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras.

ANEXO II: MANUAL DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DO HOTEL E FAZENDA ROSA DOS VENTOS.

Hotel e Fazenda Rosa dos Ventos

Teresópolis, RJ - Brasil

Práticas de Sustentabilidade

1º de maio de 2013

HOTEL ROSA DOS VENTOS

Teresópolis, RJ

Brazil

Apresentação

O presente documento destina-se a relacionar as práticas de sustentabilidade adotadas no Hotel Rosa dos Ventos com vistas à disseminação entre seus hóspedes, visitantes inclusive do site do Hotel, vizinhos e comunidade local boas práticas ambientais que podem ser adotadas por todos.

Background

O Hotel Rosa dos Ventos é membro fundador da Associação de Hotéis Roteiros de Charme.

A Associação de Hotéis Roteiros de Charme é uma entidade privada fundada em 1992, que congrega atualmente 59 hotéis, pousadas e refúgios ecológicos independentes, situados em 16 Estados e 51 destinos turísticos.

O Código de Conduta Ambiental da Associação, adotado por todos os Associados desde 1999, foi desenvolvido levando em conta a realidade brasileira e as informações sobre resultados de programas ambientais na área de turismo adotados em diversos países, o que foi disponibilizado pela UNEP - United Nations Environment Programme, Paris.

Práticas de Sustentabilidade no Hotel Rosa dos Ventos

As práticas de sustentabilidade do Hotel Rosa dos Ventos são descritas nos itens a seguir, organizadas segundo estrutura padrão de apresentação adotada pela Associação Roteiros de Charme.

Conservação da Energia

Práticas de conservação de energia – Medidas estruturais

1. Isolamento térmico dos telhados;
2. Uso de clarabóias, janelas e outros meios para aumentar a iluminação natural de ambientes diminuindo a necessidade de iluminação elétrica durante o dia;
3. Painéis solares de polietileno para aclimatização das piscinas;
4. Painéis solares para aquecimento da água para banho em todos os apartamentos;
5. Utilização de equipamentos de fabricação recente e de elevada eficiência energética nas seguintes situações: (i) cozinha (câmaras frigoríficas, geladeiras, freezers; fornos, fogões e salamandras elétricos e/ou a gás); (ii) lavanderia (lavadoras, extratoras, calandras e máquinas de secar e de passar); (iii) motores e bombas de uso do hotel e da fazenda;
6. Uso de madeira de plantio sustentável para sauna e aquecimento de ambientes por lareiras com aproveitamento do calor gerado para o aquecimento da água através de serpentinas e do ar através de um sistema de dutos para distribuição de ar quente;
7. Implantação de um sistema de abastecimento de água exclusivamente por gravidade para todo o hotel, acumulando a sobra das nascentes mais altas em reservatórios interligados (240mil litros) em diversas cotas de altitude, dispensando o uso de bombas.

Práticas de conservação de energia – Medidas gerenciais e boas práticas

8. Uso de lâmpadas eletrônicas de baixo consumo (frias e leds) em todos os apartamentos, áreas sociais, de serviços e jardins.
9. Instalação de Temporizadores e ice matic's para as câmaras frigoríficas;
10. Uso de dispositivos temporizadores e sensores de acionamento de circuitos de iluminação nas áreas sociais;
11. Horário determinado para o funcionamento da lavanderia, calandras etc;
12. Práticas rotineiras da equipe como desligamento de aparelhos elétricos não

- usados durante a noite;
13. Treinamento da equipe para manter desligado luzes, frigobares, TV´stand-by sem previsão de uso imediato;
 14. Procedimentos de desligamento de iluminação externa em áreas sem ocupação de hóspedes;
 15. Manutenção preventiva e limpeza de equipamentos de refrigeração;
 16. Manutenção preventiva de painéis de comando-PCs e rede interna de energia elétrica;
 17. Racionalização no uso dos fornos e demais aparelhos elétricos da cozinha;
 18. Manutenção constante e racionalização no uso dos fogões e demais aparelhos a gás na cozinha;
 19. Racionalização no carregamento de máquinas de lavar e secar em lavanderia;
 20. Secagem de roupas ao ar livre;
 21. Manejo sustentável de eucaliptos para abastecimento de lareiras e saunas.

Conservação da Água

Práticas de conservação da água

22. Troca de toalhas de banho segundo decisão do hóspede;
23. Vasos sanitários com caixa acoplada de pequeno volume de descarga em todos os banheiros e toaletes;
24. Chuveiros dos quartos com regulador de fluxo ajustados para vazão de conforto do banho;
25. Tratamento da água das piscinas abastecidas com as sobras de água das nascentes, com a adição de produtos químicos em conformidade com as exigências das autoridades sanitárias;
26. Abastecimento de todos os apartamentos, áreas sociais e de serviços feito por água de várias nascentes de água mineral natural fluoretada existentes na propriedade. A água é potável podendo ser bebida em qualquer torneira, além de ser disponibilizada gratuitamente em garrafas de vidro evitando o consumo de água em garrafas plásticas descartáveis;

27. Utilização de água do lago de montanha, situado na parte mais elevada da propriedade e abastecido por águas pluviais não poluídas, para irrigação por gravidade dos jardins do hotel, sua horta e cultivo de produtos orgânico.

Gestão dos resíduos sólidos

Organização da coleta seletiva no hotel

28. Os resíduos recicláveis são coletados separadamente dos resíduos orgânicos na cozinha e demais setores do hotel;
29. Os resíduos recicláveis são vendidos e o valor obtido é revertido coletivamente para os funcionários do hotel;
30. Os resíduos orgânicos e demais restos vegetais produzidos nos jardins da propriedade são aproveitados e utilizados para produção de adubo para o horto bio do hotel;
31. O óleo vegetal ou animal usado é armazenado e destinado à produção de sabão;
32. É disponibilizado gratuitamente aos hóspedes água mineral potável, oriunda da propriedade, em garrafas de vidro evitando o consumo de água em garrafas plásticas descartáveis;
33. Pilhas e baterias de celular são estocadas e encaminhadas para reciclagem via ponto de coleta na cidade de Teresópolis (Banco Santander);
34. Com apoio do programa de coleta seletiva promovido pela prefeitura, o hotel alcança uma destinação final adequada de 85% do volume de Resíduos Sólidos gerados;

Gestão dos efluentes

Gestão de efluentes (sistemas e práticas em uso)

35. Todos os esgotos produzidos no hotel (vasos sanitários, águas usadas de pias e

chuveiros, águas usadas de lavanderia) são encaminhados para sistemas modulares de tratamento e disposição dos efluentes, do tipo fossa séptica, filtro anaeróbio e vala de infiltração, situados na propriedade;

Envolvimento do público alvo com as práticas de sustentabilidade

Envolvimento dos funcionários

Conjunto de meios utilizados pela administração do Hotel Rosa dos Ventos na manutenção de um padrão elevado de motivação dos funcionários para as práticas de sustentabilidade:

36. Reuniões semestrais;
37. Treinamentos trimestrais para a integração dos funcionários no plano ambiental da empresa e aumento da conscientização e sensibilização dos mesmos;
38. Checklists e Rotinas de trabalho;
39. Participação na renda da reciclagem do lixo e venda de material inservível.

Envolvimento dos hóspedes

Cardápio de formas de envolvimento utilizado:

40. Informações no website do hotel;
41. Fala dos funcionários;
42. Quadro de informação e Folhetos na Recepção;
43. Informativos nos apartamentos;
44. Convite à prática de troca de toalha de banho segundo decisão do hóspede;
45. Caminhadas ecológicas;
46. Informação sobre a fauna e flora da Mata Atlântica local através de placas de informação sobre espécies da flora ao longo das trilhas e jardins e disponibilização de Guia sobre a Fauna e Flora local;
47. Atividade de plantio de mudas de espécies nativas;
48. Água natural fluoretada das nascentes do hotel a disposição dos hóspedes;
49. Visitas à horta orgânica, horto bio e minhocário.

Envolvimento e incentivo à participação de fornecedores e prestadores de serviço

50. Divulgação no website do hotel de informação sobre os parceiros do Rosa dos Ventos com atuação sustentável;
51. Priorização de compra de produtos da vizinhança e região produzidos de forma sustentável;
52. Priorização de contratação de serviços de terceiros comprometidos com os princípios do Código de Conduta Ambiental da Roteiros de Charme.

Envolvimento e participação em iniciativas com a comunidade no entorno

53. Participação no Conselho de Turismo do município de Teresópolis;
54. Embaixador do Parque Nacional da Serra dos Órgãos -Parnaso e apoio efetivo ao projeto do fomento de turismo dos Parques da Copa e seus entornos;
55. Participação nos programas para capacitação da população local desenvolvidos pelo SEBRAE e SENAC;
56. Parceria com o Curso Básico de Hotelaria da região para a oferta anual de curso de agricultura orgânica e responsabilidade ambiental e social para comunidades carentes locais;
57. Desenvolvimento de iniciativas em parceria com o empresariado local associado à Associação Comercial, Industrial e Agrícola de Teresópolis –ACIAT para projetos de sustentabilidade do turismo na região;
58. Preferência para a contratação de mão de obra local (90 % dos funcionários são residentes nas localidades próximas do hotel);
59. Treinamento no hotel de seus funcionários com a contratação de professores, inclusive no exterior;
60. Política de incentivo aos funcionários que procuram aprimoramento profissional, concedendo ajuda de custo através de ajuda financeira e escalas de trabalho compatíveis com o horário escolar;
61. Regeneração da Mata Atlântica em áreas de antigas pastagens na propriedade.

Informação – produção e divulgação

Monitoramento do consumo de energia

62. O consumo de energia elétrica é acompanhado mensalmente e avaliado pela gerência;

Produção de informação e divulgação

63. Construção e divulgação de Indicadores periódicos das práticas de sustentabilidade do Hotel Rosa dos Ventos;

64. Disponibilização de Guia sobre a Fauna e Flora local aos hóspedes e visitantes;

Licenças e certificados ambientais

65. Certidão Ambiental emitida pelo INEA Instituto Estadual do Ambiente, responsável pelo licenciamento ambiental no Estado do Rio de Janeiro, e registro em cartório da Área de Reserva Legal constituída pelo Hotel Rosa dos Ventos. O programa de preservação ambiental implantado na propriedade desde 1972 permitiu, sem qualquer interferência humana, a regeneração da fauna e flora nativas locais;

66. Certidão de regularidade ambiental emitida pela Secretaria de Meio Ambiente do Município de Teresópolis que, renovava regularmente, assegura aos hóspedes o cumprimento pelo Hotel de todas as normas de preservação ambiental.





CERTIDÃO AMBIENTAL

CA Nº IN019142

O Instituto Estadual do Ambiente - INEA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei nº 5.101, de 4 de outubro de 2007 e pelo Decreto nº 41.828, de 12 de janeiro de 2009, e suas modificações posteriores e em especial do Decreto nº 42.159, de 2 de dezembro de 2009 que dispõe sobre o Sistema de Licenciamento Ambiental, concede a presente Certidão Ambiental a

HOTEL E FAZENDA ROSA DOS VENTOS LTDA

CNPJ/CPF: 29.154.572/0001-07 **Código INEA: UN023578/90.10.06**

Endereço: ESTRADA TERESOPOLIS-FRIBURGO(RJ-130) S/Nº KM 22 - RUA GUIOMAR FLEURY BROX S/Nº-SEBASTIANA- CAMPANHA - VENDA NOVA - TERESÓPOLIS - RJ

aprovarão área de Reserva Legal de 9,63 ha-x-x-x-x-x-x-

no seguinte local:

IMÓVEL SEBASTIANA - ESTRADA TERESOPOLIS-FRIBURGO(RJ-130) S/Nº KM 22 - CAMPANHA, município TERESÓPOLIS



Estado do Rio de Janeiro
PREFEITURA MUNICIPAL DE TERESÓPOLIS
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Defesa Civil



CERTIDÃO DE REGULARIDADE AMBIENTAL

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Defesa Civil, no uso de atribuições que lhe são conferidas pelo Convênio Firmado entre o Estado do Rio de Janeiro, a Fundação Estadual de Engenharia de Meio Ambiente – FEEMA e o Município de Teresópolis, no uso das competências previstas na Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, Resolução CONAMA nº 237, de 19 de dezembro de 1997 e tendo em disposto nos termos do Decreto nº. 42159 de 02 de dezembro de 2009 que dispõe sobre o Sistema de Licenciamento Ambiental – SLAM, concede a presente Certidão de Regularidade Ambiental à:

HOTEL FAZENDA ROSA DOS VENTOS
CNPJ 29.154.572/0001-07

Local:
Estrada Teresópolis- Friburgo Km 22,6
Campanha Teresópolis

Atividade:
Hoteleira

Em razão de a propriedade estar regular diante da legislação ambiental.

Não obstante a regularidade ambiental, ressaltamos que a supressão de vegetação em qualquer um de seus estratos e estágios de sucessão, movimentação de terra ou qualquer outro ato que possa interferir no ambiente fica condicionada a expressa autorização desta Secretaria.

Esta certidão é válida por 03 (três) anos

Teresópolis, 19 de março de 2013.



Antônio Soares de Melo
Secretário Municipal de Meio Ambiente e Defesa Civil
Matrícula nº 12332/07



Onde havia somente pastos, após 40 anos de preservação, a Mata Atlântica abraça a parte da propriedade reservada para a sede da Fazenda onde depois foi construído o Hotel Rosa dos Ventos.



Workshop da UNEP – United Nations Environment Programme, Paris, realizado no Hotel Rosa dos Ventos com a presença de 50 Associados da Associação de Hotéis Roteiros de Charme

	
<p>Sistema de aquecimento solar instalado em todos os prédios do Hotel</p>	<p>Aproveitamento da luz solar com claraboias e amplas janelas de vidro, reduzindo necessidade do uso de luz elétrica durante o dia.</p>
	 <p>Palmeira, barriguda <i>Chorisia speciosa</i></p> <p>ORIGEM: Brasil</p> <p>STATUS: Comum</p> <p>ECOLOGIA: prefere solo fértil, ornamental, florestas primárias e secundárias</p> <p>UTILIZAÇÃO: palha outrora usada no enchimento de colchões e afins, confecção de canoas</p>
<p>10 km de trilhas internas para passeios ecológicos e apreciação da natureza preservada</p>	<p>Informações sobre a fauna e flora da Mata Atlântica local através de placas ao longo das trilhas e jardins da propriedade.</p>
	 <p>AJUDE A PRESERVAR O MEIO AMBIENTE</p> <p>Caro hóspede,</p> <p>Ajude-nos a conservar nossos recursos naturais e a reduzir a poluição no meio-ambiente. Caso você deixe as toalhas no porta-toalhas, vamos assumir que você irá reutilizá-las. Com este gesto simples você estará economizando água e energia, bem como reduzindo de forma considerável a quantidade de detergentes e produtos químicos que podem poluir e destruir o meio-ambiente. Do modo contrário, vamos assumir que você deseja que as toalhas sejam trocadas.</p> <p>Agradecemos a sua cooperação.</p>
<p>Guia Fauna e Flora com fotos e informações sobre as espécies locais e “dicas” de como ajudar a preservá-las</p>	<p>Ao deixar à decisão do hóspede quanto a troca de roupa de banho evita-se o uso de químicos e o desperdício de água e energia.</p>



Produção orgânica é uma produção baseada em tecnologias limpas que valorizam o consumo de produtos cultivados dentro das boas práticas de segurança alimentar.



Curso de Agricultura Orgânica para estudantes do curso básico de hotelaria e capacitação profissional de jovens da comunidade local evitando seu êxodo para os grandes centros.



Para culminar as caminhadas ao longo de trilhas existentes na propriedade nada como saborear ingredientes saudáveis em meio à glória da natureza preservada

ANEXO III: GUIA FAUNA E FLORA HOTEL E FAZENDA ROSA DOS VENTOS.



PREZADOS HÓSPEDES:

Ao adotar nosso Código de Conduta Ambiental, não pretendemos obter qualquer benefício em detrimento do seu bem estar, tendo sido evitada toda e qualquer ação que pudesse vir a reduzir a qualidade de serviço e conforto esperados.

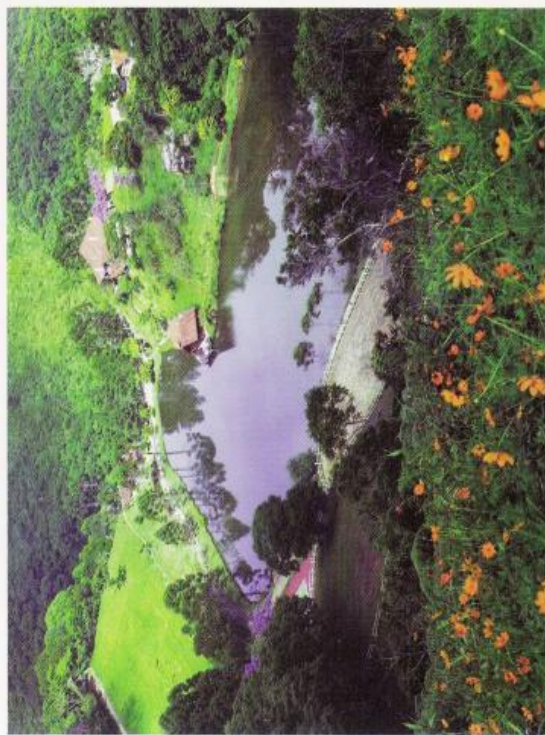
Além de manter o padrão de hotelaria exigido de um hotel pertencente à associação Relais & Chateaux, assumimos o compromisso de preservar o meio ambiente e promover a divulgação de práticas ambientais entre nossos hóspedes e todos que nos cercam.

Esse programa ambiental é especialmente necessário porque estamos em um dos ecossistemas mais ameaçados do mundo, a Mata Atlântica.

Portanto, ao apresentar este **GUIA FAUNA E FLORA** aos nossos hóspedes, esperamos estar contribuindo para o conhecimento de nossos recursos naturais, gerando mais um passo para sua preservação.

Ao mesmo tempo, esperamos que ele ajude a propiciar oportunidades para que possam desfrutar ao máximo sua estadia e tudo que este rico patrimônio tem a oferecer.

Este Guia é seu. Leve-o como lembrança de sua estadia no Rosa dos Ventos.



O SABER DA MATA

A Mata Atlântica – floresta tropical úmida que outrora ocupava a região costeira do Brasil, do nordeste ao Rio Grande do Sul – é resultado da história geológica e climática do planeta, sendo diferenciada, ao longo de sua extensão, por fatores como o solo, o relevo e o grau de umidade. Esses fatores são responsáveis também por sua exuberante fauna e flora, com inúmeras espécies só encontradas aqui.

Através dos tempos, essa fabulosa biodiversidade tornou a mata muito vulnerável à exploração e degradação, ainda tão comumente observadas. O grande desconhecimento dessa riqueza biológica e genética faz com que tais padrões de destruição sejam ainda mais agravantes.

O Hotel Rosa dos Ventos está situado no coração da Mata Atlântica, à 1250 m de altitude, no centro de um montanhoso parque privado de 1 milhão de metros quadrados, com apenas 0,06% de área construída, onde a natureza generosa propicia um dos mais lindos cenários do país.

Após a aquisição da propriedade em 1972, a queima da mata e o desmatamento foram totalmente eliminados e as construções, restritas às áreas de pastagens existentes ou já desmatadas. Cerca de 50% das propriedades está coberta por matas que abrigam várias espécies nativas de plantas e animais. O ar puro e as vistas deslumbrantes contribuem para a beleza natural de seus jardins e quilômetros de trilhas internas.





O BIOMA MATA ATLÂNTICA

Originalmente, a Mata Atlântica estava distribuída em uma área superior a 1,3 milhão de km², em 17 Estados brasileiros, ocupando cerca de 15% do território nacional. Estimativas do que ainda existe variam de 2 a 5% da cobertura vegetal original, resultado dos impactos dos diferentes ciclos de exploração econômica desde o início da colonização europeia e da alta densidade demográfica em suas áreas de abrangência. Conseqüentemente, a Mata Atlântica é um dos ecossistemas mais degradados do mundo.

Fontes: Fundação SOS Mata Atlântica, Ministério do Meio Ambiente.

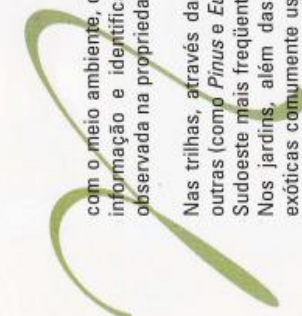
A RICA BIODIVERSIDADE DA MATA ATLÂNTICA

Das 202 espécies de animais brasileiros ameaçados de extinção, 171 ocorrem na Mata Atlântica. Mais de 10 mil espécies de plantas brasileiras são endêmicas da Mata Atlântica, ou seja, só ocorrem neste bioma.

A BIODIVERSIDADE BRASILEIRA

O Brasil é o país de maior biodiversidade do Planeta. Foi o primeiro signatário da Convenção sobre Diversidade Biológica (CBD), e é considerado megabiodiverso- país que reúne ao menos 70% das espécies vegetais e animais do Planeta- pela Conservation International (CI).

A biota terrestre (conjuntos de seres vivos no ambiente terrestre) possui a flora mais rica do mundo, com até 56.000 espécies de plantas superiores, já descritas; acima de 3.000 espécies de peixes de água doce; 517 espécies de anfíbios; 1.677 espécies de aves; e 518 espécies de mamíferos; pode ter até 10 milhões de insetos.



NOSSAS TRILHAS

Como parte dos compromissos que assumimos com o meio ambiente, desenvolvemos o projeto **Fauna e Flora**, que consiste na informação e identificação da flora e fauna existente e mais comumente observada na propriedade.

Nas trilhas, através da mata preservada, você encontrará espécies nativas e outras (como *Pinus* e *Eucaliptus*) plantadas para proteção contra os ventos Sul e Sudoeste mais frequentes nos meses de inverno (daí o nome Rosa dos Ventos). Nos jardins, além das espécies nativas, você encontrará também espécies exóticas comumente usadas no paisagismo brasileiro e facilmente encontradas em hortos.

Esperamos que a sinalização por meio de placas colocadas nas trilhas e jardins do hotel contribua para enriquecer sua estadia conosco.

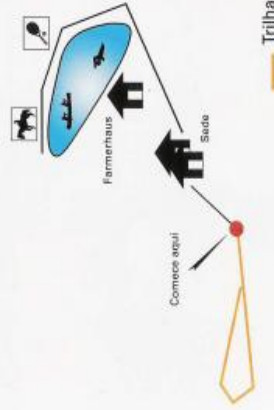
TRILHA DA MATA ATLÂNTICA



Vegetação densa, inclui samambaiças, uma das maiores samambaias, nativa e ameaçada, cujo tronco dá origem aos vasos de xaxim.

Concentração de bambús – taquaraçu – e heliconias (bico de papagaio), outras duas espécies nativas.

Ideal para uma curta caminhada e como primeira introdução à nossas trilhas.



MATA ATLÂNTICA

Distância:1200 m, à partir da sede
Variação de altitude: ± 30 m.
Grau de dificuldade:Relativamente fácil
Tempo médio:30 min.

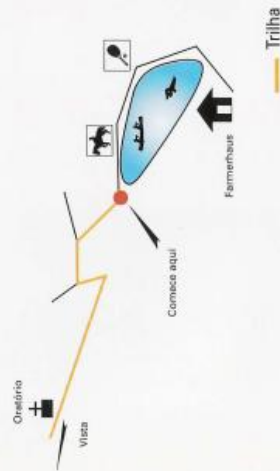


TRILHA DO MIRANTE

Uma das trilhas mais procuradas por nossos hóspedes. Vista espetacular da Serra dos Órgãos e de pontos geográficos famosos, como o Dedo de Deus.

Concentração de pinheiros e eucaliptos no cume, que apresenta formações rochosas, de onde é possível apreciar a beleza cênica e ar puro locais.

Bromélias, orquídeas, bambús e musgos abundantes no percurso. Presença comum de borboletas, lagartos e tocas de tatuís nas margens da trilha.



MIRANTE

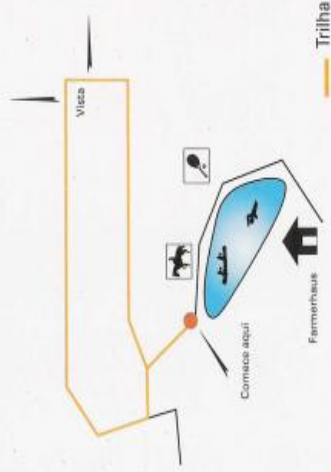
Distância:2200 m., à partir do lago
 Variação de altitude: ± 120 m.
 Grau de dificuldade: Ingreme – não recomendada para cardíacos, gestantes e idosos
 Tempo médio: 1 hr. (Áreas para descanso)

TRILHA DA CORDILHEIRA

Dois pontos de observação para lindas vistas panorâmicas da Serra e de formações em blocos que caracterizam sua origem pré-cambriana.

Paisagem das formações rochosas apresentam inúmeras bromélias imperiais, nativa do Brasil.

Ninhos de cupins proeminentes. Os cupins desempenham papéis ecológicos fundamentais nos ecossistemas naturais. São importantíssimos na reciclagem dos nutrientes. Nem todas as espécies são pragas.



CORDILHEIRA

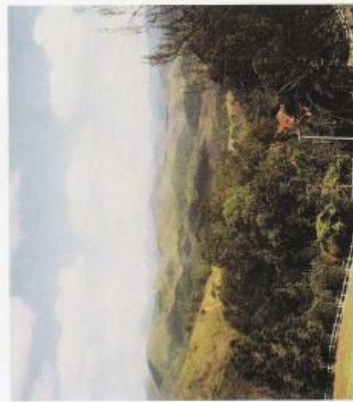
Distância:3600 m., à partir do lago
 Variação de Altitude: ± 120 m.
 Grau de dificuldade: Ingreme – não recomendada para cardíacos, gestantes e idosos
 Tempo médio: 1.5 hr. (Áreas para descanso)

TRILHA DO BOSQUE

Vistas do lago e do vale, especialmente atraentes ao pôr-do-sol. Para aqueles que desejarem continuar a explorar nossas trilhas, basta seguir caminho através da junção com a trilha Cordilheira.

Concentração de pinheiros-do-Paraná (Araucária) e embaúbas, árvores que vivem em simbiose com formigas e alimento preferido de preguiças.

Avistagem comum de aratingas e outros membros da família Psittacidae (papagaios, araras e afins) como as maritacas.



Trilha

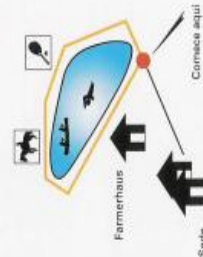
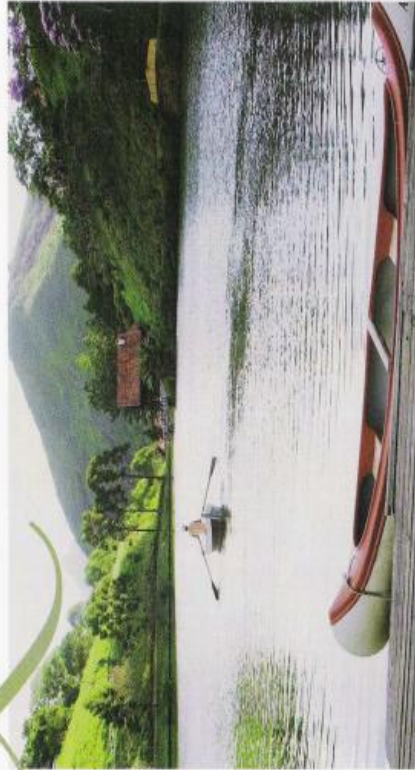
BOSQUE

Distância:1,200 m., à partir do lago
 Variação de Altitude: ± 30 m.
 Grau de dificuldade:Relativamente fácil
 Tempo médio:1,5 hr. (Áreas para descanso)

TRILHA DO LAGO

Árvores nativas de grande beleza ornamental, como a Quaresmeira (flor roxa) e o Fedegoso (flor amarela), quando florescem entre janeiro e março. Vegetação aquática inclui o papiro ao longo das margens.

A fauna do lago inclui duas espécies de peixe: a tilápia (origem: África) e carpa (origem: China). Ao anoitecer, os sons emitidos pelas rãs quando em reprodução, se assemelham aos dos tambores.



Trilha

LAGO

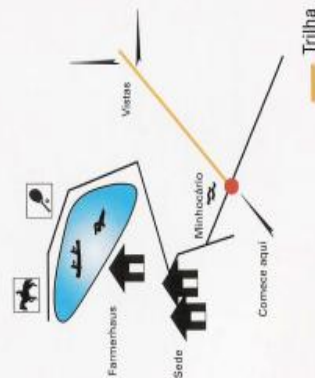
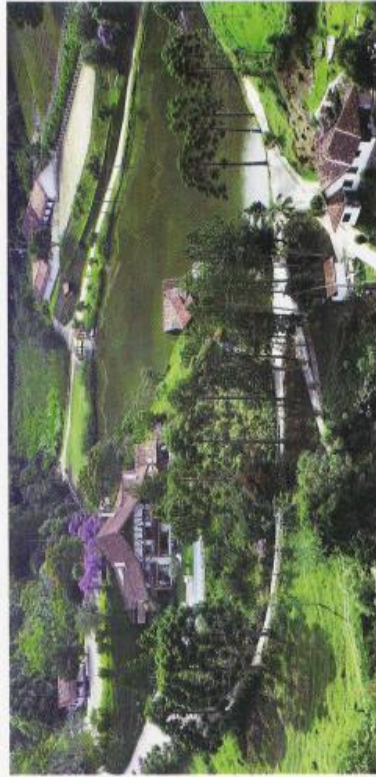
Distância:600 m., à partir do lago
 Variação de Altitude: ± 120 m.
 Grau de dificuldade:Fácil
 Tempo médio:15 min.

TRILHA OLÍMPICA

Vegetação em fase de recuperação após a ocorrência de um incêndio natural. Devido à altura elevada propicia vistas fantásticas da mata e da propriedade.

No início da trilha encontram-se o minhocário, usado na produção de composto orgânico, e nosso horto, ambos abertos à visitação.

Ideal para aqueles com bastante experiência em *mountain bike* ou para aqueles que apreciem caminhar em terreno íngreme.



OLÍMPICA

Distância:2800 m., à partir da sede
 Variação de Altitude: ± 200 m.
 Grau de dificuldade: Muito difícil – Não recomendada para cardíacos, gestantes e idosos
 Tempo médio: 2,0 hr.

MAMÍFEROS

Os mamíferos são os mais evoluídos da escala animal. São vertebrados, de sangue quente, corpo quase sempre coberto de pêlos, e as fêmeas possuem glândulas mamárias. A Mata Atlântica possui em torno de 250 espécies de mamíferos, dos quais 55 são endêmicas, ou sejam só ocorrem neste bioma. Algumas espécies se adaptaram a outros ambientes e podem ser hoje observados comumente na Mata Atlântica e até em ambientes urbanos, como o Sagui-de-tufo-branco.



Gambá
Didelphis marsupialis

As fêmeas possuem bolsas abdominais onde crescem os filhotes. São noturnos, arbóreos ou terrestres, solitários. Alimentam-se de invertebrados, pequenos vertebrados e frutas. Podem construir ninhos nas árvores ou em tocas no chão.



Sagui-de-tufo-branco
Callithrix jacchus

São diurnos e arbóreos formando grupos de 2 a 13 indivíduos. Alimentam-se de insetos e frutas. À noite, membros dos grupos dormem juntos em um ninho construído de vegetação ou num galho. Os machos carregam os filhotes nas costas, entregando-os às fêmeas para amamentação.



Macaco-prego
Cebus apella

São de hábito diurno, arbóreos e vivem em grupo, normalmente de 10 indivíduos, liderado por um macho dominante. Alimentam-se de frutas, insetos, pequenos vertebrados, ovos, filhotes de aves e néctar. Vivem na parte inferior das florestas, porém vão ao alto das árvores em busca de frutas.

Quando vocês chegaram, nós já estávamos aqui. Quando vocês partirem, gostaríamos de continuar morando aqui. Somos inofensivos e estamos aqui para preservar a natureza.

PEGADAS E RASTROS

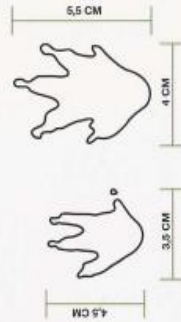
Algumas espécies que ocorrem na propriedade do hotel nem sempre são de fácil observação, mas também podem ser registradas através de rastros e pegadas nas trilhas.



Irara
Eira Barbara



Quati
Nasua nasua



Tatu-galinha
Dasypus novemcinctus

“ Como registro de sua passagem deixe somente suas pegadas, tire apenas fotografias e leve só a beleza das paisagens na memória. ”

AVES

Até hoje foram identificadas mais de 60 espécies de aves no Hotel. Listamos e ilustramos abaixo algumas das mais comumente observadas. Interessado? Mãos-à-obra e explore nossas trilhas em busca da beleza de nossos pássaros. Novas adições serão bem-vindas.

Uma listagem mais completa de aves observadas no hotel está relacionada em www.hotelrosadosventos.com.br



Bem-te-vi-verdadeiro
Pitangus sulphuratus



Maritaca-bronzeada
Pionus maximiliani



João-de-barro
Furnarius rufus

Ocorre do Texas à Argentina, sendo um dos pássaros mais populares do Brasil. Vive em campos de cultura e chega às vezes a ser semi-domesticado. Adapta-se à vários ambientes, descobrindo sempre novas fontes de alimento. Realiza migrações que podem ser extensivas. Sua voz é sua característica: "bem-te-vi".

O Brasil destaca-se na América do Sul pela riqueza de psitacídeos, que estão entre as aves mais inteligentes do mundo. Procuram seu alimento tanto nas copas de árvores como em arbustos frutíferos. Vivem na mata alta, também em pinheirais e matas ciliares. Esta espécie é relativamente grande, de cauda curta. Voa de maneira peculiar, com as asas muito abaixo do corpo, evidenciando a sua parte anterior.

Uma das espécies brasileiras mais comuns e ao mesmo tempo fascinantes. Medem somente 19 cm e constroem ninhos típicos, de barro e palha molhados em forma de forno, que são construídos a cada ano. O casal trabalha em conjunto, cada um assentando o material que traz. Os ninhos abandonados são usados por outras aves, ou até mesmo abelhas. Põe de 3 a 4 ovos a partir de setembro.



Pica-pau-do-campo
Colaptes campestris

Avistado comumente em bandos, ao longo de caminhos e trilhas em postes e árvores. Espécie grande e vistosa por sua coloração. Alimenta-se de cupins e formigas. Procuram árvores mortas ou enfraquecidas para elaborar cavidades na madeira que servem de ninhos. Os filhotes abandonam o ninho depois de 35 dias ou mais.



Martim-pescador-grande
Ceryle torquata

Maior espécie de martim-pescador, com enorme bico (8cm). Avistado na área do lago em busca de peixes. Constrói ninhos em rochas e barrancos a beira d'água, vivendo em grandes rios, lagos, lagoas, manguezais e zonas costeiras. Pode executar longos vôos, chegando até a sobrevoar serras e cidades como o Rio de Janeiro.



Beija-flor-tesoura
Eupetomena macroura

Um dos maiores e mais briguentos beija-flores, caracterizado pela cauda furcada que toma quase 2/3 do tamanho total. Os Beija-flores possuem o coração muito grande podendo chegar a 22% de seu peso total. A frequência do bater das asas é responsável pela produção do som tão característico do seu vôo.

As primeiras horas da manhã e o final da tarde são os períodos mais favoráveis a observação de aves, pela maior atividade e movimentação dos pássaros.

RÊPTEIS, ANFÍBIOS E INSETOS: UMA FAUNA A DESCOBRIR

Nossas trilhas e jardins também proporcionam a oportunidade de observar e descobrir outros integrantes de nossa fauna, que nem sempre são tão atraentes como as aves e os mamíferos, porém são tão importantes quanto eles para a manutenção da integridade ecológica da Mata Atlântica. Abaixo você encontrará dados sobre alguns deles. Descubra nossa fauna!



Existem vários tipos de lagartos que ocorrem no hotel. Todos eles, independentemente de tamanho, são benéficos ao meio em que vivem. Os lagartos consomem insetos como moscas e baratas.



Em nossas matas encontramos também cobras, como na maioria das matas brasileiras. Várias espécies de cobras observadas não são venenosas, de fuga rápida e inofensivas. Temos ao menos duas espécies venenosas: uma das jararacas, conhecida como "pintada" e a cobra coral amarela. A melhor forma de convivermos com elas é de não perturbá-las. Caso depare-se com uma cobra, mude de direção, deixando seu caminho livre.



Existem milhares de borboletas e mariposas no Brasil, com enorme variedade de formas e cores. Dos ovos nascem as lagartas, que se transformam em pupa, se encerrando em casulos. Quando o casulo é de fios de seda, a forma adulta da lagarta é a mariposa; quando fica abrigada em uma casquinha, é borboleta na forma adulta.



Sapos e rãs são anfíbios que consomem enormes quantidades de insetos. Sapos possuem glândulas venenosas em suas costas, e não devem ser tocados. As rãs exibem pele escorregadia enquanto que nos sapos, como o *Bufo marinus*, uma das maiores espécies e presente na Mata Atlântica, ela é seca e verrugosa.

Resta lembrar a todos que fiquem atentos às pegadas, tocas, pios, sons, e outros vestígios para detectar a privilegiada biodiversidade de nossas trilhas e jardins.

Aproveitem!

BIODIVERSIDADE: PORQUE PRESERVÁ-LA?

Além de possuir valor simplesmente estético pela beleza cênica e servir de meio para nosso lazer, a biodiversidade, ou seja, a diversidade de espécies, gens e ecossistemas, desempenha papéis e funções fundamentais para a saúde e desenvolvimento do planeta.

Conservando nossos lagos, rios, oceanos e matas estamos garantindo o equilíbrio de ciclos vitais, como o da água e o climático, na manutenção da vida. Juntamente com as funções ambientais que desenvolvem, a biodiversidade é igualmente importante pelos inúmeros valores econômicos de seus componentes, usados por exemplo, na biofarmacologia, bioquímica, produção agrícola e pesqueira, turismo e muito mais.

A importância da biodiversidade não para aí. Sua preservação é essencial para evitar que se destruam recursos naturais e espécies de grande utilidade, talvez hoje ainda desconhecidos, mas que possam ser vitais para a humanidade no futuro. Junte-se à nossos esforços, procurando desvendar mais sobre nossa diversidade biológica, seus valores e benefícios.

DICAS AMBIENTAIS

- As plantas devem poder florescer em seu ambiente natural. Retirar mudas e flores silvestres desfigura nossas matas.
 - Os dejetos, como plásticos, papéis ou vidros podem ser ingeridos por animais silvestres. Ajude a preservar o meio ambiente, usando as lixeiras.
 - A destruição de milhares de hectares de mata pode ser causada por incidentes ao acender e apagar cigarros. Seja cuidadoso.
- Você SABIA?**
- Que o Hotel Rosa dos Ventos é pioneiro no uso de energia solar pela indústria hoteleira brasileira?
 - Que nossa água é mineral nativa, potável, podendo ser bebida de qualquer torneira?
 - Que as ervas, verduras e legumes usados em nossa culinária são cultivados organicamente em hortas e no hotel?
 - Que o hotel mantém um minhocário, para produzir composto orgânico dos resíduos vegetais dos jardins e cozinha?
 - Que a lenha usada para aquecer nossas saunas vem de árvores que morreram ou de espécies não-nativas?
 - Que o hotel opera um programa de reciclagem, que inclui papel, vidro e outros, cujos benefícios financeiros reverterem em favor dos que trabalham no hotel?

Você gostaria que a próxima versão desta guia contivesse informações mais profundas sobre o meio ambiente, fauna e flora? Por favor deixe suas sugestões na recepção.

A Associação de Hotéis Roteiros de Charme, entidade sem fins lucrativos, fundada em 1992, reúne hotéis, pousadas e refúgios ecológicos que assumem dois compromissos: (i) preservar os destinos turísticos onde estão localizados, promovendo a educação ambiental de todos que deles dependam, e (ii) assegurar um padrão de qualidade de instalações e serviços que atenda às expectativas de seus hóspedes.

Baseados inicialmente no programa de preservação ambiental desenvolvido no Hotel Rosa dos Ventos, com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-Paris), desenvolvemos o Código Voluntário de Ética e de Conduta Ambiental da Associação de Hotéis Roteiros de Charme, divulgado na íntegra em www.roteirosdecharme.com.br

É um trabalho que tem como objetivo promover o levantamento, análise e redução dos impactos ambientais causados pela atividade hoteleira, sobretudo através do uso racional de água, energia e recursos naturais, reutilização de resíduos, reciclagem de materiais e da preservação de nossa fauna e flora.



Este **GUIA FAUNA E FLORA** visa melhor informar aos hóspedes e visitantes, do Hotel Rosa dos Ventos, sobre a biodiversidade da Mata Atlântica onde está localizado, contribuindo, desta forma, para a valorização deste rico patrimônio altamente ameaçado.

Participe de nosso programa de preservação ambiental. Nossa missão é praticar uma hotelaria de qualidade que, além de economicamente viável seja, também, ambientalmente adequada e socialmente justa.

Agradecimentos

Drs.L. Emmons e F. Feers, Museu Nacional de História Natural, Smithsonian Institute, Washington DC, EUA, pelo uso das ilustrações de seu livro: Neotropical Rainforest Mammals, a field guide. 1990. University of Chicago Press e Smithsonian Institute.

Dr. R. W. Byrne, University of St. Andrews, Escócia, pela observação de aves na propriedade, relacionadas em www.hoteirosdosventos.com.br



United Nations Environment Programme – UNEP
Tour Mirabeau, 38-43 quai André Citroën, 75739 Paris,
e-mail: uneptie@uneep.fr • www.uneptie.org

Conceito e Pesquisa: Biólogos – Mônica Borobia e Wyl Hoek
Projeto Gráfico: Marcia Michalado design
Fotos: Acervo Hotel Rosa dos Ventos